

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

I. TINJUAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Organisasi sebagai sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dalam upaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama tujuan tersebut sangat beragam tergantung dari organisasi. bagi sebuah organisasi tahapan-tahapan untuk mencapai tujuannya tersebut berupa perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan hingga pengendalian. semua ini di lakukan agar pelaksanaan pada strategi yang telah di terapkan oleh perusahaan dapat lebih dikoordinir dan sistimatis dalam pelaksanaannya.

Pengertian manajemen sumber daya manusia

Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahaan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. pengertian manajemen sebagaimana yang telah di kemukakan oleh nickel, mchugh adalah the proses used a to accomplite organizational goals throught planning, organizing, directing, and controlling people and other organizational resource.

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan yang mana sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan kekuatannya karna memiliki citra cipta seperti bakat, tenaga dan kreatifitas. peran sumber daya manusia tidak dapat di pandang sebelah mata keberadaannya meskipun suatu perusahaan menggunakan suatu mesin dan peralatan modern yang serba canggi dan otomatis. hal

tersebut di karenakan sumber daya manusia memiliki peran paling penting dan paling besar kepada perusahaan dan yang menentukan strategi pencapaian tujuan perusahaan.hal ini di karenakan manajemen sumber daya manusia yang mengatur orang yang terdapat dalam perusahaan untuk melakukan apa yang harus di lakukan sesuai fungsinya dalam perusahaan .menurut f.drucker yang mengatakan sdm adalah tenaga kerja yang mampu melakukan pekerjaan dengan benar.

B. Konflik Kerja

Konflik berasal dari kata kerja latin configure yang berarti saling memukul.secara sosiologis,konflik di artikan sebagai suatu proses social antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak perusahaan menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau tidak berdaya.konflik juga dapat di artikan sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau klompok) yang memiliki tujuan atau kepentingan yang berbeda. konflik tidak hanya terjadi antar pribadi atau antar kelompok,akan tetapi dapat jugak terjadi dengan sendirinya.perbedaan harapan dan dengan realitan pandangan yang terjadi akan menyebabkan konflik pada diri sendiri.konflik biasanya di latar belakang oleh individu maupun klompok karena ketidak cocokan atau perbedaan pendapat dalam hal tujuan yang akan di capai.

Pengertian konflik kerja

Adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak.(konflik organisasi) adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan – kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status tujuan,nilai atau persepsi. Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang di harapkan oleh seseorang

terhadap dirinya, orang lain organisasi dengan kenyataan apa yang di harapkannya.

Berikut beberapa pengertian konflik menurut para ahli :

- 1) Robbins dan Judge, konflik merupakan suatu proses yang mulai ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah di pengaruhi secara negative, atau tentang memengaruhi secara negative, tentang suatu yang di ketahui pihak pertama.
- 2) Mcshane dan von Glinow memberikan definisi konflik sebagai suatu proses dimana satu pihak merasa bahwa kepentingannya di tentang atau di pengaruhi secara negative oleh pihak lain.
- 3) Kretner dan Kinichiki memberikan definisi konflik sebagai sesuatu proses dimana satu pihak merasa bahwa kepentingan telah di tentang atau di pengaruhi secara negative oleh pihak lainnya.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat di rumuskan bahwa pada dasarnya konflik adalah proses atau hasil interaksi dimana pihak pertama merasa bahwa kepentingannya di tentang atau di pengaruhi secara negative oleh pihak lainnya. selain melibatkan dua pihak atau lebih, konflik jugak dapat terjadi terhadap diri sendiri. harapan yang tidak sesuai dengan realita yang ada dapat menciptakan konflik pada diri sendiri yang disebut konflik interpersonal.

a) Pandangan tradisional atas konflik

Ketidak sepakatan atas peranan konflik dalam kelompok dan organisasi. salah satu pemikiran ilmu menyatakan bahwa konflik harus dihindari yang mana mengidentifikasi kegagalan konflik harus dihindari yang mana mengidentifikasi kegagalan fungsi didalam kelompok kita menyebut ini sebagai pandangan tradisional. pandangan tradisional atas konflik sejalan dengan tingkah laku mengenai perilaku kelompok yang berlaku sejak tahun 1990 an hingga 1940 an konflik di pandang sebagai hasil atas disfungsi (kegagalan fungsi) akibat komunikasi yang

buruk, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan di antara orang-orang serta kegagalan dari para manager untuk menjadi responsive terhadap kebutuhan dan aspirasi para karyawan mereka. Konflik dipandang dengan istilah kekerasan, penghancuran, dan ketidakrasionalan. Sementara anggapan bahwa seluruh konflik itu buruk dan harus dihindari tentu saja menawarkan sebuah kedekatan yang sederhana untuk melihat pada perilaku orang yang menciptakan ketidaksepakatan, para peneliti menyadari bahwa beberapa level konflik menjadi tak terelakkan. Kita hanya memerlukan studi mengenai penyebab konflik dan memperbaiki kegagalan fungsi tersebut untuk meningkatkan kinerja kelompok dan organisasi.

b) Pandangan interaksionis atas konflik

Sudut pandang lainnya tidak hanya berpendapat bahwa konflik dapat merupakan paksaan yang positif dalam kelompok tetapi juga beberapa konflik sangat diperlukan bagi kelompok untuk bekerja lebih baik. Kita mendengarnya konflik intraksionis atas konflik mendorong konflik atas dasar bahwa kerja sama kelompok yang humoris, damai, dan tenang rentang untuk menjadi statis, acuh tak acuh dan tidak responsif terhadap kebutuhan untuk perubahan dan inovasi. Kontribusi utama dari pandangan ini adalah memahami bahwa level konflik yang minimal dapat membantu menjaga suatu kelompok menjadi bersemangat, kritis terhadap diri sendiri, dan kreatif.

C. Konflik fungsional

Konflik fungsional dalam semua jenis konflik yang dapat mendukung tercapainya sasaran organisasi dan memperbaiki kinerja. Dengan manajemen yang baik, pengolahan konflik ini dapat sangat dibutuhkan karena mampu merangsang kinerja personal karyawan, dan dengan begitu dapat memberi efek pada organisasi secara luas contoh: departemen produksi dan

departemen pemasaran dalam suatu perusahaan terlibat konflik, tentang bagaimana cara menghasilkan produk yang lebih baik, tanpa peningkatan biaya yang berarti. pandangan intraksionis tidak berpendapat bahwa seluruh konflik adalah baik.

D. Konflik disfungsional

Konflik disfungsional adalah sejenis konflik jenis konflik yang terjadi karena adanya suatau atau seseorang yang tidak berfungsi sebagai mana seharusnya, sehingga akan merintanggi atau memnghambat kinerja organisasi. contoh adanya sentimentasi atau rasa tidak senang individu, sehingga saling menghambat atau menjatukan satu terhadap yang lain masing-masing ingin mencari menangnya sendiri.

1. Tipe-tipe konflik

a. Konflik tugas

Konflik tugas adalah konflik atas isi dan sasaran pekerjaan, dengan kata lain konflik yang berkenaan dengan pekerjaan itu sendiri. Konflik ini sangat kompleks karena adanya perbedaan tujuan dari tujuan satu pihak dengan pihak lainnya sering saja terjadi suatu perusahaan. contoh konflik yang terjadi antara bagian penjualan menempuh penjualan secara kredit harus di batasi. dalam menangani hal ini, perlu sebuah upaya komunikasi yang harus di jalin dengan baik antar divisi agar perbedaan pandangan tersebut dapat memberikan sebuah keputusan yang baik.

b. Konflik hubungan

Konflik yng terjadiberdasarkan hubungan interpersonal (antar perorangan) .cantoh ketidaksenangan bawahan terhadap atassannya secara peribadi akanmenimbulkan ketidakerasian dan menghambat penyelesaian tugas.

c. Konflik proses

Konflik proses adalah konflik atas cara melakukan pekerjaan ini bisa terjadi bila tidak ada aturan tentang pembagian tugas dan

wewenang masing-masing orang atau bagian. konflik akan terjadi tentang siapa dan harus berbuat apa.

2. Faktor-faktor penyebab konflik

Jika organisasi kaku, tetap bertahan terhadap perubahan maka konflik tidak akan bisa di selesaikan dan ini penyebab menimbulkan konflik organisasi yang baru dan akan terus ada selama sebuah perusahaan mau mengikuti perubahan yang ada dalam informasi, di mana tiap bagian akan tergantung satu dari yang lain dalam informasi. Perlu sebuah perusahaan untuk melakukan perubahan agar tetap eksis dalam sebuah persaingan. Untuk mencegah terjadinya konflik organisasi dalam konflik maka sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor konflik.

Menurut Nitisemito faktor-faktor konflik adalah sebagai berikut:

- a) Perbedaan pendapat
- b) Salah paham
- c) Merasa dirugikan
- d) Perasaan yang selalu sensitif

3. Indikator-indikator konflik kerja

Menurut Filipo dalam Ria Puspita Sari 2015 yang menjadi indikator-indikator dalam konflik kerja adalah:

- a. Perdebatan (kontroversi)
Perdebatan adalah hal atau keadaan di mana terjadinya percetakan yang dapat menimbulkan perselisihan di antara para karyawan.
- b. Ketegangan masalah pribadi
- c. Ketegangan yang dialami oleh para karyawan baik yang didapat dari internal perusahaan maupun dari eksternal perusahaan akan mempengaruhi psikologi karyawan sehingga akan sensitif dalam berkomunikasi dengan karyawan lainnya.
- d. Visi yang berbeda dalam pekerjaan

- e. Adanya tujuan yang berbeda antara karyawan dengan karyawan lain dalam bentuk penyelesaiannya pekerjaan yang dapat menjadi masalah dalam penyelesaian pekerjaan, hal ini dikarenakan dalam melihat penyelesaian pekerjaan karyawan punya cara dan tujuan sendiri yang menurutnya lebih baik di banding dengan pihak lainnya. Oleh karena itu perlu komunikasi yang baik dalam melihat visi tersebut.
- f. Perbedaan pendapat
Perbedaan pendapat dalam pekerjaan menjadi pemicu utama yang dapat menyebabkan penyelesaian.
- g. Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan
Adanya perbedaan pendapat mengenai akar permasalahan akan menyebabkan perselisian yang baru berlanjut karena dalam penyelesaian masalah perlu mengidentifikasi masalah yang sama antara karyawan.
- h. Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan
Ketika terjadi masalah dalam sebuah pekerjaan, perlu adanya upaya penyelesaian masalah. Dalam penentuan masalah terkadang terdapat perbedaan dalam hal bentuk penyelesaiannya. Hal ini akan menjadi perbedaan pendapat lagi bagi karyawan.
- i. Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik
Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik pekerjaan akan menjadi masalah yang sama dengan perbedaan dalam penentuan penyelesaian masalah.
- j. Konflik emosional
Konflik emosi yang ada menjadi hal utama dan menjadi faktor utama yang dapat memicu konflik yang paling besar dalam bekerja, karena ini menjadi asal muasal perpecahan yang ada. Konflik emosional member dampak yang luas karena karyawan saling menghindari satu sama lain karena adanya perasaan saling menghindari satu sama lain.

k. Perselisihan pribadi

Perselisihan pribadi atau percecokan antar pribadi sering muncul dalam dunia kerja ketika tidak dapat di control maka menjadi konflik yang berkelanjutan dan dapat di bawa ke dalam dunia kerja. ini dapat berdampak negative bagi perusahaan tempat mereka bekerja karena akan menciptakan suasana yang cukup tegang dalam bekerja.

l. Lelah secara mental dalam pekerjaan

Beban berlebihan yang di dapat tempat kerja menjadi pemicu kelelahan dalam bekerja dalam posisi ini, karyawan akan sensitive dengan lingkungan sekitarnya beda posisi ini karyawan akan cepat marah, keadaan emosionalnya menjadi tidak stabil. jh

E. STRES KERJA

Stress kerja sebagai istilah tekanan, baban, konflik, keletihan, ketegangan, panic, Kperasaan, gemuruh, kemurungan dan hilang daya stress adalah suatau keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuanny, sehingga jika trus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannnya. Mangku negara menyatakan bahwa stress kerja bahwa stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang di alami oleh karyawan dalam menghapu pekerjaan. perasaan tertekan disisi salah satunya dapat terjadi karena adanya beban lebih yang di rasakan oleh karyawan. Beban lebih dapat berupa karena adanya tuntutan yang diberikan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. berbagai macam tantangan kehidupan yang di hadapi oleh individu menyebabkan banyaknya tekanan-tekanan hidup baik fisik maupun emosional begitu pula seseorang berperofesi sebagai seorang karyawan kegiatan-kegiatan dan beban kerja yang setiap hari di lakukan karyawan merupakan salah satu di antara tantangan kehidupan.

Berikut beberapa pengertian dari strees kerja menurut ahli:

- a) Handoko mengatakan stress merupakan salah satu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang kondisi yang cenderung menyebabkan stress disebut stressor.
- b) Menurut Luthans dalam Subekhi, stress didefinisikan sebagai suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi. Semua respon yang ditunjukkan kepada stressor baik respon psikologi disebut stress.
- c) Anoroga stress kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya bermacam-macam.
- d) Siagian, stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stress yang tidak ditangani dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang berpengaruh pada prestasi kerja.

Di sini dapat dipahami bahwa stress kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang karyawan yang tampak menjadi lebih tegang sehingga dapat menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang berakibat pada pola kinerja karyawan.

Di lain pihak, stress karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar organisasi.

Penyebab-penyebab stress :

1. Kekhawatiran finansial
2. Masalah-masalah dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah perkawinan

5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya.

Pendekatan stress kerja :

Terdapat dua pendekatan stress kerja,yaitu pendekatan individu dan perusahaan.bagi individu penting dilakukan karena stress dapat dipengaruhi kehidupan,kesehatan,produktifitas dan penghasilan seorang karyawan.bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan,tatapi jugak karena pengaruh terhadap prestasi semua aspek dan efektifitas dari perusahaan secara keseluruhan.perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi karyawan akan berakibat pada produktifitas karyawan itu sendiri yang dapat menurun.perbedaan pendekatan individu dengan pendekatan organisasi tidak di bedakan secara tegas,pengurangn stress dapat dilakukan pada tingkat individu,organisasai maupun keduanya-keduanya.

Berikut-berikut perbedaan pendekatan dilihat individu dan perusahaannya :

- 1) Pendekatan individu meliputi:
 - a. Meningkatkan keimanan
 - b. Melakukan mediasi dan pernapasan
 - c. Melakukan kegiatan olah raga
 - d. Melakukan relaksasi
 - e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
 - f. Menghindari kebiasaan rutin yang membebosankan
- 2) Pendekatan perusahaan meliputi :
 - a. Melakukan perbaikan iklim organisasi
 - b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
 - c. Menyediakan saran olah raga
 - d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
 - e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
 - f. Melakukan restrukturisasi tugas
 - g. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan saran

F. Indikator stres Kerja

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang bisa mengalami stress terdapat banyak hal yang dapat menyebabkan seseorang terkena stres salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk yang di alami karyawan itu sendiri. Menurut Igor S menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah :

- a. Intimidasi dan tekanan yang dari rekan kerja kita, pemimpin perusahaan dan klien. Adanya tekanan yang di terima dari atasan maupun rekan kerja sendiri yang harus dipenuhi akan menjadi beban sendiri yang di alami individu.
- b. Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban. Tuntutan yang di terima dari pekerjaannya namun tidak didukung oleh sumber daya yang ada. Mekanisme akan di pengaruhi tingkat stress pekerjaan karena beban tersebut.
- c. Ketidakcocokkan dengan pekerjaan. Penempatan yang tidak sesuai dengan basic dari pekerjaan tersebut akan menjadi hambatan dalam bekerja karyawan karena akan mengalami kesulitan dalam memahami dalam pekerjaan.
- d. Pekerjaan yang bahaya membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang. Pekerjaan yang berbahaya akan menjadi tantangan bagi para pekerja karena perlu ketelitian dalam menghadapi pekerjaan yang ada. Selain itu pekerjaan yang berulang-ulang akan menyebabkan seorang karyawan akan menjadi jenuh dengan situasi yang ada.
- e. Beban lebih, yaitu adanya target tertentu yang di berikan kepada karyawan yang kemudian menjadi beban yang di rasakan oleh karyawan.
- f. Faktor-faktor yang di terapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

G. Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja

Terjadinya stress pada seseorang disebabkan oleh beberapa hal, dimana faktor-faktor penyebab stress ini disebut juga stressor. Menurut Mangku Negara berpendapat bahwa penyebab stress kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Handoko mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi karyawan, diantaranya adalah:

- a. Beban kerja yang berlebihan
- b. Tekanan atau desakan waktu
- c. Kualitas supervisor yang jelek
- d. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- e. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- f. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- g. Berbagai bentuk perusahaan

H. Dampak stress kerja

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukan satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stress. Akibat dari stress banyak bermacam-macam, ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi, karena dengan manajemen yang stress kerja dapat menciptakan keunggulan kompetitif seperti adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. Tetapi banyak juga di antaranya yang merusak dan berbahaya. Semua hal tersebut tergantung seberapa besar tingkat stress yang dialami oleh seseorang. Menurut Cox telah mengidentifikasi efek stress yang muncul.

- a. Dampak subjektif
Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
- b. Dampak perilaku
Akibat stress yang berdampak pada perilaku pekerjaan dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku implosive.
- c. Dampak kognitif
Ketidakmampuan pengambilan keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
- d. Dampak fisiologis
Kecanduan glukosa darah tinggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
- e. Dampak kesehatan
Sakit kepala dan migran, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis dampak kesehatan sangat berdampak pada perusahaan, karena kondisi kesehatan yang buruk oleh karyawan akan memaksa karyawan tersebut meninggalkan pekerjaannya dalam satu waktu. Kondisi ini akan menyebabkan pekerjaan yang terdapat dalam suatu perusahaan akan terbengkalai karena tinggal oleh karyawan yang sedang sakit tersebut.
- f. Dampak organisasi
Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerjanya ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.
Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi juga tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan unnesial dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stress. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stress selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

I. KINERJA KARYAWAN

Kinerja adalah pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang di hasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan serta melihat waktu yang telah di tetapkan oleh perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terdapat beberapa pendapat tentang definisi kinerja yang di kemukakan oleh para pakar dan ahli dengan formulasi definisi kinerja yang dikemukakan oleh para pakar dan ahli formula definisi yang berbeda-beda. Berikut pengertian kinerja menurut para ahli :

1. RUE dan Byar mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil.
2. INTERPLAN mengatakan bahwa kinerja adalah berkaitan dengan operasi, aktifitas program visi dan misi perusahaan.
3. MURPHY dan CLEVELAND mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan.
4. KUSRHI YANTO dalam mangkunegara mendefinisasi kinerja sebagai perbandingan hasil yang di capai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.
5. Menurut LHUTAN, HAMZA dan NINA dengan pendekatan tingka laku menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas seseorang yang di hasilkan atau jasa yang di berikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan

Difinisi di atas di pahami bahwa kinerja terdapat standart ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan presentasi seseorang atau kelompok. standart ukuran tersebut dapat berbentuk jumlah hasil pekerjaan atau kualitas pekerjaannya artinya seseorang atau kelompok dapat di kategorikan memiliki kinerja baik, ketika kinerjanya sesuai atau lebih tinggi dari standart yang telah di tetapkan. apabila kinerja seseorang atau kelompok dapat di kategorikan buruk jika lebih rendah dari standart yang telah di tetapkan. dari pernyataan itu maka dipertegas kembali. prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas

yang dicapai sdm dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan ke padanya.kinerja sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dan kata job performance atau actual permance.

a) Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang di capai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode atau waktu tertentu.selanjutnya menurut gomes dalam mangkunegara mengatakan bahwa definisi kerja karyawan sebagai ungkapan seperti output,difiensiasi serta efeksitas sering dihubungkan dengan dengan produktifitas untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seserorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan serta pempatan karyawan sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan serta penempatan karyawan sesuai keahliannya dan bidangnya.

Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya menurut Robert l.martins dan jakson penilain kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika di bandingkan dengan seperangkat standart,dan kemudian mengamunikasi informasi tersebut pada karyawan.menurut bernandi dan russel adalah penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja.penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja. Dan dari hasil penilaian kinerja ini maka dapat di lihat kinerja perusahaan yang di cerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain,kinerja merupakan hasil kerja kongkret yang dapat diamati dan dapat di ukur.

b) Indikator Kinerja

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya pencapaian dari tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seseorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan, Zaputri mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam waktu yang telah ditetapkan dalam suatu perusahaan. Menurut Wungu dan Brotoharsojo bahwa kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka. Sedangkan menurut Wilson kualitas kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari banyaknya jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaan yang dapat dikerjakan serta penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

2. Kualitas kerja
3. Kualitas kerja dalam berlaku sebagai standart proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi menurut mutina kualitas sumber daya menhacu pada :

- a. Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- b. Keterampilan skill, kemampuan dan kepenguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- c. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kopetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencangkup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

- d. ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan

ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan, dengan kata lain bahwa penyelesaian kerja dengan orientasi standart waktu yang telah ditetapkan.

- c) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produk-produk tivitas mereka tidaklah sama.

- d) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang karyawan menurut prawirasontono sebagai berikut:

1. Ewektifitas dan ewesiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Displin
4. Inisiatif.

II. TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian-penelitian yang menyangkut pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang beraneka ragam sebagai berikut:

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu Yang Berkenaan dengan Judul Penelitian

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	SARI RP (2015)	Pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan jambuluwuk malioboro boutique hotel Yogyakarta	Stress kerja dan konflik kerja berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja karyawan pada jambuluwuk malioboro boutique hotel Yogyakarta.
2	GEOVANNI MT (2015)	Pengaruh konflik peran, konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Air Manado	Konflik peran, stress kerja dan konflik berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja karyawan pada PT.AIR manado
3	ALIHIN I (2013)	Pengaruh stress dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan di kota bangun kabupaten kutai kartanegara	Secara bersama-sama stress dan konflik berpengaruh signifikan, ini berarti stress dan konflik masih memberikan peran yang mempengaruhi kinerja pegawai dikantor camat kota bangun kota kabupaten kutai

			kartanegara
4	NINGRUM SC (2018)	Pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT.SURYA CIPTA INTERNUSA GRESIK	Stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Cipta Internusa Gresik artinya apabila konflik konflik kerja tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat begitu juga sebaliknya.
5	KURNIASARI D (2013)	Pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT.GLORY INDUSTRIAL SEMARANG II	Konflik peran memiliki pengaruh negative dan signifikasi terhadap kinerja karyawan .PT. GLORY INDUSTRIAL SEMARANGII
6	SUPARDI (2019)	Analisis pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT.PENERBIT ERLANGGA CABANG YOGYAKARTA	Konflik kerja dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PENERBIT ERLANGGA CABANG YOGYAKARTA.

III. HUBUNGAN VARIABEL

Stress kerja dapat terjadi di dalam karyawan, hal itu ndi karenakan tekanan yang trus menerus dari atasan dan intimidasi rekan sekerja. berbagai tekanan-tekanan yang di alami dalam pekerjaan dan keluarga akan menimbulkan suatu peristiwa-peristiwa yang merupakan luapan dari emosi yaitu stress kerja. karyawan yang telah melakukan pekerjaan ingin mendapatkan respon yang baik dari atasan maupun teman sekerja, akan tetapi mereka tidak mendapatkan respon tersebut maka karyawan akan merasa pekerjaannya tidak di hargai dan akan menurunkan kualitas pekerjaannya, pekerjaan akan tidak selesai tepat waktu.

Pekerjaan yang begitu banyak akan menjadi beban tersendiri yang dapat dialami oleh karyawan. beban kerja yang berlebihan atau terlalu sedikit apabila seseorang merasa tidak sanggup untuk melakukan tugasnya serta serta beban kerja juga dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang cukup banyak, yang merupakan sumber utama stress. penyebab stress dapat di bagi menjadi 2 yaitu internal dan external, di mana salah satu penyebab stress yang berasal dari external di mana salah satu penyebab stress yang bersal dari external adalah beban kerja yang di rasakan individu sebagai mana di ungkapkan oleh cooper. stress di lihat sebagai hasil dari beban kerja yang tinggi, hubungan antara kontruksi ini kompleks, karena beban kerja yang tinggi karyawan tersebut tidak dapat melaksanakan tugas-tugas dengan baik maka stess tersebut muncul. stress kerja yang trus menerus akan menurunkan gairah kerja karyawan sehingga produktifitas pekerja menurun.

Konflik yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan merupakan pemicu sumber stress, karyawan yang saling marah satu sama lain dan saling diam akan membuat keadaan lingkungan menjadi tidak nyaman. menurut H.MLAYAU S.P.HASIBUAN menyatakan bahwa sebab-sebab terjadinya konflik adalah

- a. TUJUAN
- b. EGO
- c. KEBUTUHAN

1. PERBEDAAN PENDAPAT
2. SALAH PAHAM
3. PERASAAN DI RUGIKAN
4. PERSAAN SENSITIF

Pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan secara tim dan bersama-sama menjadi terbengkalai karena masing-masing karyawan hanya focus berkontribusi sesuai pekerjaan yang harus dia kerjakan tanpa memperdulikan pekerjaan karyawan lain.

Jika antar karyawan tidak saling mendukung dalam pekerjaan maka perusahaan tidak akan mencapai misi dan visi dan targetnya. Stress kerja yang di sertai dengan konflik kerja menciptakan suasana tidak kondusif dan kinerja tidak menjadi optimal.oleh karena itu perlu adanya dukungan yang terjadi antara karywan yang baik di dalam perusahaan.

IV. HIPOTESIS

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, makahipotesis yang diajukan adalah:

1. Pengaruh Stress dan Konflik kerja terhadap kinerja karyawan menurut para ahli mengemukakan pendapat “Apabila konflik terlalu rendah, kinerja karyawan cenderung akan rendah karena karyawan merasa tidak ada daya bersaing, bila konflik mengalami kenaikan dimana manajer mampu mengelola pada hal yang positif, maka kinerja karyawan juga akan mengalami kenaikan. Sedangkan stres kerja dalam tingkat sedang dapat meningkatkan kinerja karyawan, tetapi stres kerja tingkat tinggi dan rendah dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. Meningkatkan kinerja karyawan dan menurunnya kinerja akan tergantung bagaimana karyawan itu memberlakukannya. Konflik dan stres kerja yang banyak dialami oleh karyawan dalam organisasi berdampak pada kinerja karyawan karena karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja secara maksimal yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Ikhwanushalihin)

dengan judul “Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan di Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara”, Secara bersama-sama stres dan konflik berpengaruh signifikan, ini berarti stres dan konflik masih memberikan peran yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Camat Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

H1 : Diduga bahwa variabel stress kerja dan konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan Menurut H. Malayu S. P. Hasibuan Prestasi kerja (kinerja) karyawan yang stres pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku aneh, pemarah, dan suka menyendiri. Penelitian yang dilakukan oleh (Ria Puspita Sari) tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta”. Hasil penelitian dengan hitungan analisis berganda dengan pengujian secara parsial diketahui variabel bahwa variabel Stres memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

H2 : Diduga bahwa variable stress kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Menurut Mangkunegara konflik dapat menunjukkan kurva U terbalik, yang artinya semakin lama konflik itu terjadi maka akan menurun kinerja seseorang. Konflik yang muncul dalam suatu organisasi akan mengganggu kelancaran hubungan antar individu anggota organisasi. Apabila hubungan antar individu terganggu akibat adanya konflik, maka pribadi-pribadi yang berkonflik akan merasakan suasana kerja dan suasana psikologis tertekan. Akibat dari semua itu prestasi kerja berkurang sehingga secara luas hal tersebut akan mengakibatkan produktivitas kerja pribadi dan organisasi/perusahaan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh (Tamauka Marsello Giovanni dkk),

“Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado”. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan pengujian secara parsial diketahui variabel Konflik Kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado.

H3 : Diduga bahwa variabel konflik kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan

V. KERANGKA PIKIR

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan kerangka berfikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan konflik kerja dan stress kerja menurut Minarshi merupakan persoalan yang tidak dapat dihindarkan. Kejadian tersebut pasti terjadi, apalagi dalam suatu organisasi yang sudah besar di mana persoalan akan terus ada akibat positif dan konflik kerja misalnya meningkatnya produktivitas kerja karena masing-masing individu berusaha untuk memberikan yang terbaik, sedangkan akibat negatifnya dari konflik kerja adalah biasanya akan timbul stress kerja karena masing-masing individu merasa tidak nyaman dengan kondisi yang ada dan pihak yang terlibat saling mencari kebenarannya sendiri.

Sasono mengungkapkan bahwa stress mempunyai dampak positif dan negative. dampak positif stress pada tingkat rendah samapai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatkan kinerja karyawan. sedangkan pada dampak negative stress tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karywan yang drastis. berdasarkan literature tersebut, maka dapat di gambarkan stress kerja, dan konflik kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan adapun bagian dari kerangka pikir sebagai berikut.

