



**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**RAFIKA YOSIN**  
NPM : 1715310749

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : RAFIKA YOSIN  
**NPM** : 1715310749  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : S1 (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK  
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA MEDAN

MEDAN, FEBRUARI 2021

**KETUA PROGRAM STUDI**

(RAMADHAN HARAHAP S.E., S.Psi., M.SI)

**DEKAN**



(Dr. ONNY MEDALINE, S.H., M.Kn)

**PEMBIMBING I**

(DR. M. TOYIB DAULAY, SE., M.M)

**PEMBIMBING II**

(RAHMAT HIDAYAT, SE., M.M)



FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA  
UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

**PERSETUJUAN UJIAN**

N A M A : RAFIKA YOSIN  
NPM : 1715310749  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S 1 ( STRATA SATU )  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK  
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA MEDAN

MEDAN, APRIL 2021



(FEBRIAN LESTARIO, ST., MSI)

ANGGOTA I

(DR. M. TOYIB DAULAY, SE., M.M)

ANGGOTA II

(RAHMAT HIDAYAT, S.E., M.M)

ANGGOTA III

(RAMADHAN HARAHAP, SE., S.Psi., M.Si)

ANGGOTA IV

(RINDI ANDIKA, SE., MM)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

N a m a : Rafika Yosin  
NPM : 1715310749  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S 1 ( Strata Satu )  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap  
Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan  
Informatika Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsi saya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Pebruari 2021

  
(Rafika Yosin)

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAFIKA YOSIN  
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan / 12 Januari 1996  
NPM : 1715310749  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jalan cempaka V Blok 15 LK XIII Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi

Sehubungan dengan hal ini tersebut , maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, Februari 2021  
Yang membuat pernyataan



(RAFIKA YOSIN)



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: RAFIKA YOSIN
Tgl. Lahir	: MEDAN / 12 Januari 1996
Nomor Mahasiswa	: 1715310749
Program Studi	: Manajemen
Spesialisasi	: Manajemen SDM
Kredit yang telah dicapai	: 120 SKS, IPK 3.47
Nomor Ponsel	: 085261880954

ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

#### Judul

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

Disetujui Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

yang Tidak Perlu

  
 ( R. Bhakti Alamsyah, M.L., Ph.D. )

Medan, 08 September 2020

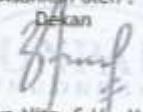
Pemohon,

  
 ( Rafika Yosin )

Tanggal : .....

Disahkan oleh :

Dekan

  
 ( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )

Tanggal : 08/09/2020

Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing I :

  
 ( Dr. Muhammad Toyib Daulay, SE,MM )

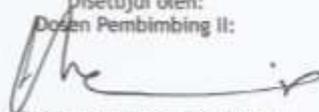
Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
Ka. Prodi Manajemen

  
 ( Nurafrina Siregar, SE., M.Si. )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing II:

  
 ( Rahmat Hidayat, SE., MM. )

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Selasa, 08 September 2020 11:10:51

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : RAFIKA YOSIN  
NIM : 1715310749  
Program Studi : Manajemen  
Tingkat Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Dr Muhamad Toyib Daulay, SE., MM  
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
Oktober 2020	Acc. Seminar Proposal Lanjutkan ke tahap selanjutnya	Disetujui	
Februari 2021	ACC Sidang Meja Hijau	Disetujui	
Juni 2021	ACC Jilid Lux	Disetujui	

Medan, 05 Juni 2021  
Dosen Pembimbing,



Dr Muhamad Toyib Daulay, SE., MM



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
 MEDAN - INDONESIA

Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : RAFIKA YOSIN  
 NPM : 1715310749  
 Program Studi : Manajemen  
 Tingkat Pendidikan : Strata Satu  
 Dosen Pembimbing : Rahmat Hidayat, SE., MM  
 Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
Oktober 2020	Acc seminar	Disetujui	
Januari 2021	lanjut 4 dan 5	Revisi	
Februari 2021	acc sidang meja hijau	Disetujui	
Juni 2021	Acc Jilid	Disetujui	

Medan, 05 Juni 2021  
 Dosen Pembimbing,



Rahmat Hidayat, SE., MM



**YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA**  
**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 3747/PERP/BP/2021**

---

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : RAFIKA YOSIN  
N.P.M. : 1715310749  
Tingkat/Semester : Akhir  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Jurusan/Prodi : Manajemen

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 25 Februari 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 25 Februari 2021  
Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan,

Suparjo, S.Sos., S.Pd.I

### SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

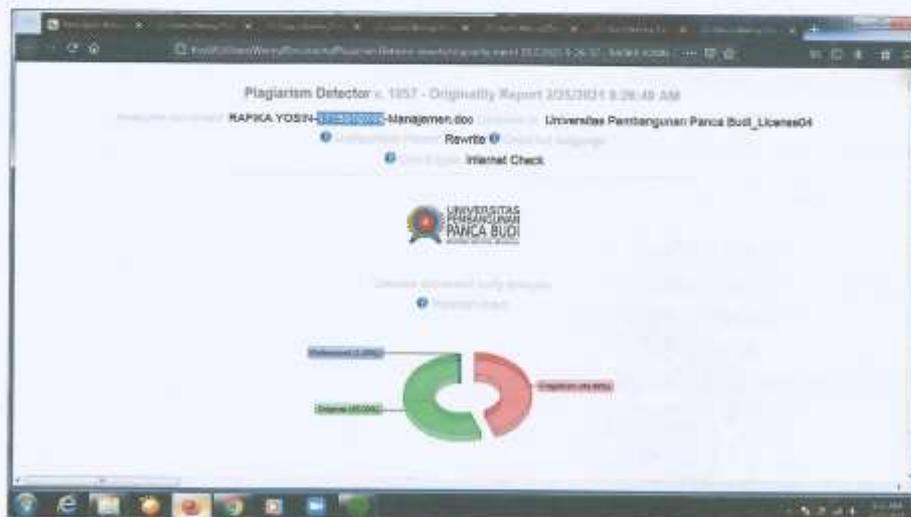
Dengan ini saya Ka LPMU/UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir Skripsi-Tesis selama masa pandemi Covid-19 sesuai dengan edaran rektor Nomor 7594/13-R/2020 Tentang Pemberitahuan Prolongasi PBM Online.

Demikian di sampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PMU/JMA/06-02      Revisi      00      Tgl. Eff      23 Jan 2019



Permohonan Meja Hijau

Medan, 05 Juni 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAFIKA YOSIN  
 Tanggal/Tgl. Lahir : Medan / 12 Januari 1996  
 Orang Tua : SUDIONO RAHMAN  
 NIM : 1715310749  
 Jurusan : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 085261880954  
 Alamat : JL. CEMPAKA V BLOK 15 LK VIII

Saya bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntun ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan Indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah diijid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas Jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,750,000</b>

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Ditetujui oleh :



Hormat saya



Rafika Yosin, S.H., M.Kn  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

RAFIKA YOSIN  
 1715310749

Ditandatangani :

1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - o a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - o b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

## ABSTRAK

---

Penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan” Metode penelitian yang digunakan adalah model kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang disebarakan kepada 92 pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja nilai thitung  $4.515 < t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ , artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik kerja nilai thitung  $6.215 > t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 132.148 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena Fhitung  $132.148 > F_{tabel} 3,10$  dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0.742 hal ini berarti 74,2% variasi prestasi kerja yang bisa dijelaskan dengan variabel independen stres kerja, dan konflik kerja sedangkan sisanya ( $100\% - 74,2\% = 25,8\%$ ) dapat dijelaskan dengan variabel independen lainnya yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini seperti pada variabel motivasi kerja, disiplin kerja dan lain-lainnya

**Kata Kunci :** *Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kinerja*

## ABSTRACT

---

*Research with the title "The Effect of Job Stress and Work Conflict on Employee Performance at the Medan City Information and Communication Service." The research method used is a quantitative model, using a questionnaire as a means of collecting data which is distributed to 92 employees. The results showed that the variable work stress value  $t_{count} 4.515 < t_{table} 1.662$  with a significant  $0.000 > 0.05$ , meaning that partially work stress variables have a positive and significant effect on employee performance. 2 The results showed that the work conflict variable  $t_{count} 6.215 > t_{table} 1.662$  with a significant  $0.000 < 0.050$ , meaning that partially the work conflict variable has a positive and significant effect on employee performance. The results showed that the  $F_{count}$  value was 132,148 with a significant level of 0.00. Because  $F_{count} 132.148 > F_{table} 3.10$  and the significant probability is much smaller than 0.05, namely  $0.00 < 0.05$ , the regression model can be said that job stress (X1) and work conflict (X2) simultaneously have a positive and significant to Employee Performance. Adjusted R Square number is 0.742, this means that 74.2% of the variation in work performance can be explained by the independent variables of job stress and work conflict while the rest ( $100\% - 74.2\% = 25.8\%$ ) can explained by other independent variables that were not included in this study such as work motivation, work discipline and others*

***Keywords: Job Stress, Work Conflict and Performance***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis selama menjalankan kewajiban menuntut ilmu dan penyelesaian tugas akhir. Shlawat dan salam kepada Rasullulah SAW sebagai panutan dalam menerangi jalan kehidupan. Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Swt yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap. S.E., S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Dr. M. Toyib Daulay, SE.,M.M, selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi penulis.
5. Bapak Rahmat Hidayat, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Pancabudi Medan.
7. Pimpinan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang telah memberikan dan ijin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi guna penyusunan skripsi.
8. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya tercinta, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas ilmiah penelitian ini sangat penulis harapkan. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada kita semuanya, Aamiin.

Medan, Pebruari 2021  
Penulis

(Rafika Yosin)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Kinerja .....	10
2. Stres Kerja .....	17
3. Konflik Kerja .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	28
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	33
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber .....	34
D. Variabel Penelitian & Defenisi Operasional .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38

F. Teknik Analisa Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan .....	43
2. Visi dan Misi.....	45
3. Tujuan dan Sasaran .....	48
4. Strategi.....	48
5. Kebijakan.....	49
6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
7. Uji Asumsi Klasik .....	53
8. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	55
9. Pengujian Hipotesis .....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	59
2. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. ....	59
3. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1	Hasil PraSurvey mengenai penyebab rendahnya kinerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1	Proses Penelitian .....	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.3	Skor Kuesioner.....	39
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.4	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji-t .....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Determinasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1 PP Plot Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen merupakan suatu proses yang sangat dibutuhkan dalam dunia perusahaan, karena dalam proses manajemen terdapat langkah-langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Manajemen biasanya diartikan sebagai proses mencapai hasil melalui dan dengan orang lain dengan memaksimalkan pendayagunaan sumber daya yang tersedia.

Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Ernie Trisnawati Sule dan kurniawan Saefullah (2015:6).

Keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi perubahan tersebut tergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan, yang mana sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan kekuatannya karena memiliki cipta dan karya seperti bakat, tenaga, dan kreativitas.

Manajemen sumber daya adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga

tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Veithzal Rivai Zainal (2015:1)

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan informatika yang menjadi kewenangan Daerah.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Perlu dipahami bahwa mencapai yang diharapkan dari seorang karyawan tidak mudah karena dipengaruhi oleh berbagai seperti: kompensasi, kepuasan, motivasi, lingkungan kerja dan masih banyak lagi faktor lainnya. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kuswan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: kompensasi, kemampuan karyawan, motivasi, lingkungan kerja serta kepemimpinan.

Faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar kinerja sumber daya manusianya baik adalah adanya stres kerja pada karyawan. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhi dirinya (Robbins, 2012:124).

Menurut Robbins (2012:224) terdapat tiga sumber stres yang mengancam individu dan dapat digolongkan ke dalam: 1) stressor lingkungan, yaitu adanya

ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut, 2) Stres organisasi, yaitu tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pemimpin yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan, dan 3) Stressor individual, yaitu mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren.

Rendahnya kinerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan wawancara dengan 20 pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang memiliki kinerja rendah, dapat diketahui bahwa penyebab rendahnya kinerja ditunjukkan pada:

Tabel 1.1. Hasil PraSurvey mengenai penyebab rendahnya kinerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

No.	Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	Jumlah Jawaban	%
1	Stres Kerja	12	30
2	Konflik Kerja	10	25
3	Beban Kerja	6	15
4	Jenis Pekerjaan	5	12.5
5	Pembagian Uni Kerja (Rekan kerja)	4	10
6	Lingkungan Kerja	3	7.5
		40	100

Sumber : Data wawancara awal pada pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan, 2020

Responden adalah 20 pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang melakukan tindakan yang mengindikasikan penurunan kinerja. Setiap responden diberikan pertanyaan terbuka mengenai apa yang menyebabkan

kinerja mereka menurun. Masing-masing responden menyampaikan rata-rata 2 jawaban. Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa stres kerja dan konflik kerja menjadi dua faktor tertinggi. Faktor stres kerja, jawaban sebesar 30% dengan 12 kali frekuensi jawaban. Faktor konflik kerja, jawaban sebesar 25% dengan 10 kali frekuensi jawaban. Faktor ketiga adalah beban kerja sebesar 15% dijawab sebanyak 6 kali. Faktor keempat adalah jenis pekerjaan sebesar 12,5%, dijawab sebanyak 5 kali. Faktor kelima adalah pembagian unit kerja (rekan kerja) sebesar 10% dijawab sebanyak 4 kali dan faktor terkecil yaitu lingkungan kerja, jawaban 7,5% dengan 3 kali frekuensi jawaban. Observasi dilakukan pada bulan Februari 2020 untuk mengetahui penyebab stres kerja dan konflik kerja. Observasi dilakukan dengan pengamatan dan wawancara.

Berdasarkan observasi tersebut, diindikasikan terjadi stres kerja dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Tingkat stres yang dialami pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan beban pekerjaan karyawan. Tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga menjadi indikasi munculnya stres kerja, pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan merasa pekerjaannya tidak dihargai oleh atasan. Minimnya pemberian pekerjaan kepada karyawan juga sering menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan mereka saat ini.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pada pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan adalah indikasi konflik kerja. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama pegawai Dinas Komunikasi Dan

Informatika Kota Medan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga muncullah kesalahpahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh pimpinan, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik. Sistem pembagian bonus atau upah lembur yang tidak sesuai juga sering memicu timbulnya konflik antar pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

Berdasarkan fakta yang diperoleh pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang relevan tersebut, penulis perlu merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan*”.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

- a. Kinerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang tidak stabil.
- b. Terjadi penurunan semangat kerja dan sifat malas pada diri pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

- c. Terjadi stres kerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan sehingga kinerja pegawai dapat terganggu
- d. Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan merasa beban kerja yang diberikan terlalu besar, tunjangan yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja.
- e. Tingkat stres pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima.
- f. Terjadinya konflik kerja antar pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan sehingga menyebabkan kinerja pegawai menurun

## **2. Batasan dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

2. Apakah Konflik Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan
3. Apakah Stres Kerja Dan Konflik Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menguji apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan
2. Untuk mengetahui dan menguji apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menguji apakah Stres Kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

## **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

### a. Bagi Penulis

Meningkatkan wawasan keilmuan dan kemampuan meneliti permasalahan yang sesuai dengan disiplin ilmu peneliti.

### b. Bagi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai demi perbaikan dan perkembangan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang diteliti.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Ria Puspita Sari Program Studi Manajemen - Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2015) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.

Perbedaan dan Persamaan penelitian terletak pada :

1. Model Penelitian : Dalam penelitian terdahulu menggunakan model regresi linier Berganda dengan jumlah seluruhnya 3 (tiga) variabel. Sedangkan

dalam penelitian ini juga menggunakan model pengaruh regresi linier berganda untuk 3 (tiga) variabel.

2. Variabel Penelitian : Penelitian terdahulu menggunakan 2 (dua) variabel bebas (Stres Kerja Dan Konflik Kerja) dan 1 (satu) variabel terikat (Kinerja Karyawan) sedangkan pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu variabel Stres Kerja Dan Konflik Kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai.
3. Jumlah sampel (n) : Penelitian terdahulu berjumlah 202 karyawan sebagai responden sedangkan dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah berjumlah 75 orang.
4. Waktu Penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2015 sedangkan penelitian ini tahun 2020.
5. Lokasi Penelitian : Penelitian terdahulu di Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan

## **BAB II**

### **TINJAU PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kinerja**

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan. Istilah kinerja sendiri merupakan turunan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

##### **a. Pengertian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2016:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2016:67). Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Edison (2016:190).

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk

menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya Roziqin (2010:41)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja.

Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Simamora (2015:327).

#### 1) Penilaian kinerja karyawan

Penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan:

- a) Karakteristik situasi
- b) Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan.
- c) Tujuan-tujuan penilaian kinerja.
- d) Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

#### 2) Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui sibagi menjadi dua, yaitu:

- a) Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalalu seorang karyawan dengan menggunakan rathing deskriptif untuk menilai kinerja dan

dengan data tersebut berguna dalam keputusan- keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

b) Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

c. Karakteristik Karyawan yang Memiliki Kinerja yang Tinggi

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Raharjo (2015:78) menyebutkan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, meliputi:

1) Berorientasi Pada Prestasi

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2) Percaya Diri

Karyawan yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi

3) Pengendalian Diri

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

#### 4) Kompetensi

Karyawan yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka

#### 5) Persisten

Karyawan yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus

### **b. Faktor-faktor yang Memengaruhi 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 produktivitas mereka tidaklah sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Moh. As'ad (2011:124), meliputi:

- 1) Faktor finansial, yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Hal ini meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan serta promosi.
- 2) Faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.

- 3) Faktor sosial yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.
- 4) Faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan psikologi karyawan. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.

### **c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kerja**

Menurut Mangkunegara (2012:48) Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

#### 1) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan tampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

#### 2) Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasi. Mereka yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerja maka, akan menunjukkan motivasi yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain

hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kera dari kondisi kerja

**d. Dimensi Kinerja**

Menurut Edison (2016:195) dimensi kinerja terdiri dari:

1) Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2) Kualitas

Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3) Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

4) Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

**e. Indikator Kinerja**

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut di pengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula.

Menurut Setiawan (2014:147) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Ketepatan penyelesaian tugas

Merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

2) Kesesuaian jam kerja

Kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.

3) Tingkat kehadiran

Jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

4) Kerjasama antar karyawan

Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

5) Kepuasan kerja

Karyawan merasa puas dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dalam perusahaan.

## **2. Stres Kerja**

### **a. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam Anoraga (2011:108).

Mangkunegara (2015:45) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

### **b. Sumber-Sumber Stres Kerja**

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh pegawai tentu saja tak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. Robbins menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada 3 (Robbins, 2017:372). Sumber stres kerja tersebut adalah:

#### 1) Tuntutan tugas.

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesalingtergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau

dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi:

- a) Ketersediaan sistem informasi
- b) Kelancaran pekerjaan
- c) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan
- d) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan
- e) Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan

## 2). Tuntutan peran.

Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan.

Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:

- a) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan
- b) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan
- c) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan
- d) Beban pekerjaan yang berat

## 3) Tuntutan pribadi.

Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan

kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari:

- a) Hubungan dengan supervisor
- b) Hubungan dengan sesama karyawan
- c) Hubungan dengan keluarga
- d) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan)
- e) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2005:157) berpendapat bahwa penyebab stres 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 antar karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Handoko (2018:193) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah:

- 1) Beban kerja yang berlebihan.
- 2) Tekanan atau desakan waktu.
- 3) Kualitas supervisor yang jelek.
- 4) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
- 5) Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
- 6) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
- 7) Berbagai bentuk perusahaan.

#### d. Konsekuensi Stres Kerja

Menurut Cox (2016:92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi:

1) Dampak Subjektif (*subjective effect*)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2) Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.

3) Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.

4) Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)

Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

5) Dampak Kesehatan (*Health effect*)

Sakit kepala dan migrant, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.

6) Dampak Organisasi (*Organizational effect*)

Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas.

#### **e. Strategi Manajemen Stres Kerja**

Secara umum strategi manajemen stress kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial. Munandar (2011:45-47):

##### 1) Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

a) Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif

b) Melakukan relaksasi dan meditasi

Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja.

c) Melakukan diet dan fitness

Beberapa cara yang bisa ditmpuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulutangkis, dan sebagainya.

##### 2) Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol tekanan tingkat organisasional untuk mencegah atau

mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

a) Menciptakan iklim organisasional yang mendukung

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh.

b) Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan)

c) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional  
Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama.

3) Strategi Dukungan Sosial

Dibutuhkan dukungan sosial terutama orang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain untuk mengurangi stres kerja  
Munandar (2011:78).

#### **f. Indikator Stres**

Menurut Mangkunegara (2015:75) menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

1) Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.

- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan
- 4) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.
- 5) Beban lebih.
- 6) Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

### **3. Konflik Kerja**

#### **a. Pengertian Konflik Kerja**

Menurut Newstorm dan Davis (2010:124-134), konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang boleh berlaku dalam berbagai keadaan akibat daripada berbangkitnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi, dan pertentangan diantara dua pihak atau lebih secara berkesinambungan. Secara etimologi, konflik (*conflict*) berasal dari bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul.

Menurut Antonius (2012:175) konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi. Hal ini sejalan dengan pendapat Morton Deutsch dalam (Maftuh, 2015: 47) yang dalam konflik, interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada oleh persamaan.

Hunt & Metcalf (2016:97) membagi konflik menjadi dua jenis, yaitu konflik intrapersonal dan konflik interpersonal. Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi dalam diri individu sendiri, misalnya ketika keyakinan yang

dipegang individu bertentangan dengan nilai budaya masyarakat, atau keinginannya tidak sesuai dengan kemampuannya. Konflik intrapersonal ini bersifat psikologis, yang jika tidak mampu diatasi dengan baik dapat mengganggu bagi kesehatan psikologis atau kesehatan mental individu yang bersangkutan.

Sedangkan konflik interpersonal ialah konflik yang terjadi antar individu. Konflik ini terjadi dalam setiap lingkungan sosial, seperti dalam keluarga, kelompok teman sebaya, sekolah, masyarakat dan negara. Konflik ini dapat berupa konflik antar individu dan kelompok, baik di dalam sebuah kelompok maupun antar kelompok.

#### **b. Tipe-Tipe Konflik**

Ada beberapa tipe konflik yang harus dikenali, antara lain:

##### 1) Konflik Fungsional

Adalah semua jenis konflik yang dapat mendukung tercapainya sasaran organisasi dan memperbaiki kinerja.

##### 2) Konflik Disfungsional

Yaitu jenis konflik yang terjadi karena adanya sesuatu atau seseorang yang tidak berfungsi sebagaimana seharusnya, sehingga akan merintangi atau menghambat kinerja organisasi.

##### 3) Konflik Tugas

Adalah konflik atas isi dan sasaran pekerjaan, dengan kata lain konflik yang berkenaan dengan pekerjaan itu sendiri.

##### 4) Konflik Hubungan

Konflik yang terjadi berdasarkan hubungan interpersonal (antar perorangan).

#### 5) Konflik Proses

Yaitu 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.

#### **c. Faktor-faktor Penyebab Konflik**

Dari proses konflik yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam tiga hal yang utama, yaitu:

- 1) Komunikasi: yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan dan pemahaman 'makna' dari satu orang ke orang lain. Hanya dengan komunikasi segala informasi dan/ atau gagasan dapat disampaikan kepada pihak lain. Komunikasi yang tidak efektif akan berpotensi menimbulkan konflik.
- 2) Struktur: adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang aktivitas atau operasional kerja dari suatu perusahaan/organisasi itu dalam mencapai sasaran atau tujuan, secara struktural yang tercipta.
- 3) Pribadi: yaitu hal-hal yang ada pada diri pribadi orang per orang, seperti kepribadian, norma-norma yang dianut, kebiasaan hidup atau budaya. Bila orang saling berhubungan atau berinteraksi dapat berpotensi menimbulkan konflik.

#### **d. Indikator-indikator Konflik Kerja**

Menurut Antonius (2012:214) yang menjadi indikator-indikator didalam konflik kerja adalah :

- 1) Percekcokan atau perdebatan (kontroversi)
- 2) Ketegangan masalah pribadi
- 3) Visi yang berbeda dalam pekerjaan
- 4) Perbedaan pendapat
- 5) Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan
- 6) Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan
- 7) Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik
- 8) Konflik emosional
- 9) Perselisihan pribadi
- 10) Lelah secara mental dengan pekerjaan

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Thamrin, Novita, (2014	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruh i Kinerja Karyawan Permanen	Motivasi kerja, Disiplin Kerja, Kompensi	Kinerja	Regresi Linear Bergand a	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Motivasi kerja, Disiplin Kerja, Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Permanen
2	Suryati Nur'aini (2016)	Pengaruh motivasi kerja dann kompensasi Terhadap Kinerja PDAM Tirta Kampar – Kota Bangkinang	motivasi kerja dann kompensi	Kinerja	Regresi Linear Bergand a	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel motivasi kerja dann kompensasi berpengaruh Terhadap Kinerja PDAM Tirta Kampar – Kota Bangkinang
3	Kustiari (2015)	Pengaruh Kepemimpin an, Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah	Kepemi m-pinan, Kedisipli -nan, Motivasi,	Kinerja	Regresi Linear Bergand a	Faktor Kepemimpinan, Kedisiplinan, Motivasi Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Perkebunan (PDP) Kabupaten Jember)

		Perkebunan (PDP) Kabupaten Jember)				
4	Wijaya (2012)	Pengaruh stres kerja fisik kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan: pada Hotel Puri Raja Kuta Badung	stres kerja fisik kompensasi finansial	Kinerja	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan stres kerja fisik kompensasi finansial berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Raja Kuta Badung
5	Hon (2013)	Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Vision Land Bagian Packing)	Konflik Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja	Kinerja	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Konflik Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Vision Land Bagian Packing)

Sumber : Diolah Penulis, 2020

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Notoatmodjo (2012:70).

Untuk mendapatkan pengertian dan gambaran yang lebih jelas tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas

Komunikasi Dan Informatika Kota Medan, maka dibawah ini akan dijelaskan tentang variabel tersebut.

### **1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Mangkunegara (2015:45) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Stres kerja adalah perasan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan karyawan tidak maksimal. Selain itu waktu kerja yang terlalu pendek dan kurangnya rasa tanggungjawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan menyebabkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya sehingga karyawan sering melakukan kerja lembur untuk meyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang telah melakukan pekerjaan ingin mendapatkan respon yang baik dari atasan maupun teman sekerja, akan tetapi ketika mereka tidak mendapatkan respon tersebut maka karyawan akan merasa pekerjaannya tidak dihargai dan akan menurunkan kualitas pekerjaannya

## **2. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Antonius, (2012:175) konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi.

Dalam bekerja karyawan menjadi tidak tenang dan timbul sikap was was terhadap teman sekerja, mereka akan cenderung lebih tertutup karena merasa teman sekerja tersebut tidaklah baik dan menjadi sebuah ancaman bagi karirnya. Ketika karyawan merasa saling tertekan maka konsentrasi pekerjaan akan menurun sehingga kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan akan menurun juga.

Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, menentukan penyebab atas permasalahan dan perbedaan dalam menentukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan karyawan

## **3. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

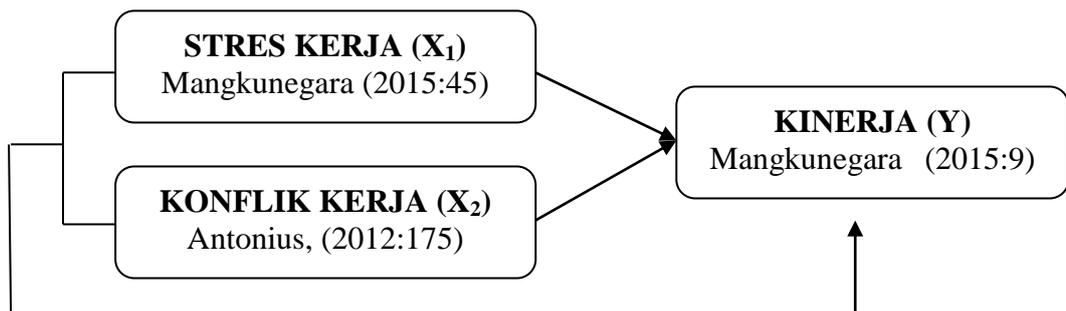
Stres kerja dapat terjadi didalam diri karyawan, hal itu dikarenakan tekanan yang terus menerus dari atasan dan intimidasi rekan sekerja. Pekerjaan yang banyak tidak jarang akan menimbulkan stres kerja, pekerjaan tidak akan selesai tepat waktu. Stres kerja yang terus menerus akan menurunkan gairah kerja karyawan. Sehingga produktifitas dan kinerjanya menurun.

Konflik yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan merupakan pemicu sumber stres, karyawan yang saling marah satu sama lain dan saling diam akan membuat keadaan lingkungan menjadi tidak nyaman. Pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan secara tim dan bersama sama menjadi terbengkalai karena masing masing karyawan hanya fokus 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 visi misi dan targetnya. Stres kerja yang disertai dengan konflik kerja menciptakan suasana yang tidak kondusif dan kinerja menjadi tidak optimal. Dengan demikian stres dan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian teoritis dan latar belakang masalah di atas, maka berikut kerangka konseptual dari penelitian yang dilakukan, yaitu :

**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**



Sumber : Diolah Penulis, 2020

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Sugiyono (2014: 96),

Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Stres Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan
2. Konflik Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan
3. Apakah Stres Kerja Dan Konflik Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.



### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif yaitu, metode untuk menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel ini diukur dengan menggunakan instrumen penelitian, agar data yang terdiri dari angka dapat dianalisis sesuai dengan prosedur statistik. Noor (2012:38).

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan, sedang waktu penelitian dimulai Desember 2020 sampai dengan Maret 2021.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian Tahun Ajaran 2020/2021**

No	Aktivitas	Bulan/Tahun																	
		Nopember 2020			Desember 2020			Januari 2021			Maret 2021			April 2021					
1.	Riset Awal/ Pengajuan Judul	■																	
2.	Penyusunan Proposal			■	■	■													
3.	Perbaikan ACC Proposal					■	■	■											
4.	Seminar Proposal							■	■										
5.	Pengolahan Data									■	■	■							
6.	Penyusunan/ Bimbingan Skripsi													■	■	■			
7.	Sidang Meja Hijau																	■	

Sumber : Diolah Penulis, 2021

## **C. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Sugiyono, (2012:72).

Maka yang menjadi populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai tetap di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang berjumlah 92 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Arikunto Suharsini (2012: 107).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil seluruh populasi untuk di jadikan sampel yaitu seluruh pegawai tetap di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan yang berjumlah 92 orang, maka jenis sampel dalam penelitian ini dapat disebut dengan penelitian sensus.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

- 1) Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini
- 2) Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

#### **b. Sumber Data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- 1) Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.
- 2) Sumber data skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **D. Variabel Penelitian & Defenisi Operasional**

#### **1. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu Stres Kerja ( $X_1$ ), dan Konflik Kerja ( $X_2$ ) serta variabel terikat Kinerja ( $Y$ ).

## **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah.

Berikut ini disajikan definisi operasional penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
<b>Stres Kerja (X<sub>1</sub>)</b>	<p>Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.</p> <p>Sumber: <b>Mangkunegara (2015:45)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.</li> <li>2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.</li> <li>3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan</li> <li>4) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.</li> <li>5) Beban lebih.</li> <li>6) Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.</li> </ol> <p>Sumber: <b>Mangkunegara (2015:75)</b></p>	<b>Likert</b>
<b>Konflik Kerja (X<sub>2</sub>)</b>	<p>Konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi.</p> <p>Sumber: <b>Antonius, (2012:175)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Percekcokan atau perdebatan (kontroversi)</li> <li>2) Ketegangan masalah pribadi</li> <li>3) Visi yang berbeda dalam pekerjaan</li> <li>4) Perbedaan pendapat</li> <li>5) Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan</li> <li>6) Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan</li> </ol>	<b>Likert</b>

		7) Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik 8) Konflik emosional 9) Perselisihan pribadi 10) Lelah secara mental dengan pekerjaan	
<b>Kinerja (Y)</b>	Kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Sumber: <b>Mangkunegara (2015:9)</b>	1) Kuantitas Kerja, 2) Kualitas Kerja, 3) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, Sumber: <b>Mangkunegara (2015:92)</b>	<b>Likert</b>

Sumber : Diolah Penulis, 2020

### E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam skripsi ini, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

#### 1. Teknik Observasi.

Menurut Nawawi dan Martini (2012:74), “Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian”.

#### 1. Teknik Wawancara.

Menurut Sugiyono (2012:194), Pengertian wawancara sebagai berikut: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

### 3. Dokumentasi.

Menurut Hamidi (2014:72), Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan.

## **F. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian kualitatif sumber data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian adalah :

### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Instrument dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2012:363).

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronsbach Alpha*  $> 0,70$ . (Sugiyono, 2012: 116).

### Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut (Sugiyono, 2012: 145). Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang di ukur.

Untuk analisis data kuantitatif, maka jawaban responden diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Skor Kuesioner**

No.	Sikap Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2012).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, lebih dulu diuji kelayakan model Regresi Berganda (*Multiple regression*) agar perkiraan menjadi tidak bias, maka dilakukan beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2012: 160) uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2012: 105) Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Jadi nilai

Tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/\text{tolerance}$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance  $>0,01$  atau sama dengan nilai VIF  $<10$ .

### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2012: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

## 4. Model Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistika yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel.

Model analisis data yang digunakan persamaanya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana :

Y	=	Kinerja
$\alpha$	=	Intercept
$\beta_1, \beta_2$	=	Koefisien Regresi
$X_1$	=	Stres Kerja
$X_2$	=	Konflik Kerja
$\epsilon$	=	Kesalahan Pengganggu/ <i>Error Term</i>

## **5. Pengujian Hipotesis**

### **a. Uji F**

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

### **b. Uji t**

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

### **c. Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2012: 97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan**

Dinas Informasi dan pengelola data Elektronik Kota Medan merupakan Instansi yang dibentuk penggabungan dari kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan dan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang informasi komunikasi dan pengolahan Data Elektronik.

Menindaklanjuti Instruksi Menteri dalam negeri Republik Indonesia No. 5 Tahun 1992 perihal Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik di seluruh Indonesia diterbitkan Surat Keputusan Walikotamadya KDH Tk. II Medan No. 061/1254/SK/1992 tanggal 20 Juli 1992 tentang pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Medan. Kemudian dalam perkembangannya diterbitkan pula Perda Kodati II Medan No. 17 Tahun 1996 Tanggal 15 Februari 1996 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja kantor Pengolahan Data Elektronik kotamadya Daerah Tk. II Medan yang ditindaklanjuti dengan surat keputusan Walikotamadya KDH Tk. II Medan No. 188. 342/4005/SK/1996 tanggal 14 Oktober 1996 tentang pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kodati II Medan yang sekaligus mencabut dan mengganti SK No. 061/1254/SK/1991.

Berdasarkan keputusan Presiden RI No.50 tahun 2000 tanggal 07 April 2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia dan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 141/M.PAN/4/2000 tanggal 20 April

2000 Perihal Tim Koordinasi Telematika Indonesia Telah dinyatakan bahwa Kantor PDE Kabupaten/Kota adalah perpanjangan Tim Koordinasi Telematika Indonesia di daerah dan harus di berdayakan. Selanjutnya dalam reorganisasi Kelembagaan Pemko Medan dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah sesuai dengan UU No. 22 Tahun 1999 dibentuk kembali Kantor Pengolahan Data Elektronik kota Medan dengan berdasarkan kepada Perda Kota Medan No. 5 tahun 2001 tanggal 26 Juni 2001 tentang pelaksanaan Perda Kota Medan No. 05 tahun 2001 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis dilingkungan Pemerintah Kota Medan.

Seperti halnya Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan sebelumnya adalah lembaga instansi vertikal yaitu eks Departemen Penerangan Kota Medan. Seperti dimaklumi pada saat Presiden RI Abdurahman Wahid mengumumkan susunan Kabinet Persatuan pada tanggal 26 Oktober 1999 maka Departemen RI dilikuidasi. Sejalan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah melalui UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dibentuk lembaga yang mengakomodir eks Departemen di Daerah, seperti halnya pembentukan Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan.

Hingga terahir dilakukan penggabungan Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan dengan Pengolahan Data Elektronik Kota Medan menjadi Dinas Informasi dan Komunikasi dan Pengolahan Data Elektronik Kota Medan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No. 35 tahun 2002. Selanjutnya dengan ditetapkan Peraturan Daerah Kota Medan No.3 tahun 2009 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan, Dinas

INFOKOM dan PDE Kota Medan menjadi Dinas KOMINFO Kota Medan dengan Tugas pokok dan Fungsi tertuang dalam perwal No. 20 tahun 2010.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 18 tahun 2016 tentang perangkat Daerah sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 232 ayat (1) Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan digabung dengan Kantor Sandi Kota Medan dan Nomenklatur tidak berubah, tetap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Urusan Persandian masuk pada salah satu bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Dengan demikian surat ini Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mempunyai Bidang dengan ditambahkan Bidang Persandian.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Visi adalah cara pandang jauh ke depan, kemana instansi pemerintah harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Secara umum visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Penetapan Visi mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan fokus strategis yang jelas, berorientasi terhadap masa depan dan selanjutnya diharapkan mampu menumbuhkan komitmen dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dirumuskan untuk mendukung Visi dan Misi Kota Medan Secara dimensional pernyataan visi

berfokus ke masa depan berdasarkan pemikiran masa kini dan pengalaman masa lalu.

Peranan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan di era globalisasi ini tidak dapat dipisahkan dengan kemajuan di bidang lainnya. Globalisasi khususnya dibidang informasi dan komunikasi akan sangat membutuhkan sarana untuk pemenuhan kebutuhan akan informasi bagi masyarakat luas.

Melihat kondisi yang demikian, masyarakat akan mencari alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan akan informasi, salah satu alternatif tersebut adalah dengan mencari sarana atau tempat dimana mereka akan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan salah satunya dengan tersedianya berbagai macam sumber informasi baik berupa media cetak maupun elektronik termasuk kemudahan layanan akses internet.

Dengan pesatnya perkembangan globalisasi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan berupaya selalu meningkatkan kualitas maupun kuantitas dalam berbagai hal, disamping terus berupaya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas peralatan penunjang komunikasi. Dengan perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, merasa terpacu untuk dapat mewujudkan bagian dari pusat informasi dan komunikasi, dimana masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan segala bentuk data dan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat, akurat dan terpercaya.

Berdasarkan gagasan tersebut dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah ( RPJMD ) Pemerintah Kota Medan Tahun Tahun 2011 - 2015, VISI Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk Tahun 2011 – 2015 dirumuskan Sebagai berikut :

“e-Gov 2015”

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika ini merupakan perwujudan dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Medan Tahun 2011-2015 yang menjabarkan tentang pembangunan dan pengimplementasian Elektronik Government di lingkungan Pemerintah Kota Medan, yaitu : "Penyelenggaraan Pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien, melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan Kota Medan dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi"

#### **b. Misi**

Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah dan Pihak-pihak lain yang berkepentingan agar harapan yang dicita-citakan pada masa mendatang akan tercapai. Proses perumusan misi harus memperhatikan masukan dari pihak yang berkepentingan (Stake holders) dengan memperhatikan peluang dan hambatan yang dihadapi.

Dalam mencapai visi organisasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan merumuskan misi organisasi sebagai tugas utama yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Untuk mewujudkan hal tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mempunyai misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelayanan informasi komunikasi dan data elektronik yang aktual dan akurat.
- 2) Mengembangkan infrastruktur informasi komunikasi dan data elektronik yang berteknologi.
- 3) Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas aparatur dalam penguasaan dan pemanfaatan bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Mendorong partisipasi masyarakat melalui sarana komunikasi sosial, media informasi komunikasi, dan media massa.

### **3. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan merupakan penjabaran / implementasi dari pernyataan misi. Tujuan adalah sesuatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan pada jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun sedangkan sasaran merupakan apa yang diharapkan dapat terwujud dalam jangka pendek biasanya dalam tahunan.

### **4. Strategi**

Strategi adalah cara untuk mewujudkan tujuan, dirancang secara konseptual, analitis, realistis, rasional dan komprehensif. Strategi diwujudkan dalam kebijakan dan program Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut di atas, maka strategi yang akan ditempuh adalah :

- a. Pendayagunaan aparatur, sarana dan prasarana secara optimal untuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- b. Meningkatkan efektifitas pengelolaan dan pelayanan komunikasi dan informatika kepada masyarakat.

- c. Membangun sarana komunikasi informasi dan diseminasi informasi yang efektif dan efisien.
- d. Meningkatkan kualitas acuan Perencanaan, Pengendalian serta Standar Pembangunan Teknologi Komunikasi dan informatika Kota Medan
- e. Meningkatkan infratraktur pendukung layanan Komunikasi dan informatika khususnya e-Government bagi masyarakat
- f. Meningkatkan ketersediaan perangkat lunak legal dan berlisensi publik dalam mendukung layanan Komunikasi dan informatika khususnya e-Government
- g. Meningkatkan kapasitas SDM pendukung layanan Komunikasi dan informatika khususnya e-Government
- h. Meningkatkan ketersediaan konten data dan informasi pendukung layanan Komunikasi dan informatika khususnya e-Government
- i. Meningkatkan ketersediaan konten data dan informasi pendukung layanan Komunikasi dan informatika khususnya e-Government di lingkungan SKPD Kota Medan
- j. Membangun dan mengembangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pengelolaan data/informasi

## **5. Kebijakan**

Kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Medan merupakan pedoman yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan-kegiatan Dinas Kominfo Kota Medan. Dengan kata lain, kebijakan Dinas Kominfo Kota Medan merupakan himpunan keputusan mengenai cara pelaksanaan strategi, mekanisme tindakan lanjutan untuk pencapaian tujuan dan sasaran, serta kondisi yang dapat

mendukung implementasi keputusan yang ditetapkan. Berdasarkan hal ini, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan merumuskan kebijakan-kebijakan sebagai berikut :

a. Kebijakan di bidang sumber daya aparatur

Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas aparatur dalam bidang komunikasi dan informatika terutama penguasaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

b. Kebijakan di bidang pengembangan infrastruktur

Meningkatkan kehandalan infrastruktur sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Medan dengan berbasis teknologi beserta penyediaan sarana dan prasarana komunikasi dan informatika

c. Kebijakan di bidang pelayanan publik dan partisipasi masyarakat :

Meningkatkan kualitas dan kuantitas data dan informasi untuk kebutuhan masyarakat dan pemerintah. Dan Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat melalui peningkatan kualitas dan kuantitas Sosialisasi Kebijakan Pemerintah dan Komunikasi Sosial pada masyarakat.

## **6. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dinyatakan valid tetapi jika koefisiennya korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	77.63	630.521	.657	.	.958
X1.2	77.15	637.581	.580	.	.958
X1.3	77.87	628.444	.643	.	.958
X1.4	77.79	633.045	.614	.	.958
X1.5	76.96	649.493	.460	.	.959
X1.6	77.60	635.430	.619	.	.958
X1.7	77.62	625.579	.738	.	.957
X1.8	77.90	624.023	.719	.	.957
X1.9	77.71	627.287	.705	.	.957
X1.10	77.98	624.747	.788	.	.956
X2.1	78.02	637.692	.689	.	.957
X2.2	77.98	622.681	.804	.	.956
X2.3	77.30	644.763	.475	.	.959
X2.4	77.80	627.807	.736	.	.957
X2.5	77.34	635.545	.614	.	.958
X2.6	77.23	651.695	.395	.	.959
X2.7	77.80	639.676	.601	.	.958
X2.8	77.62	639.865	.524	.	.959
X2.9	78.20	623.654	.820	.	.956
X2.10	78.20	623.654	.820	.	.956
Y1	77.87	623.499	.739	.	.957
Y2	77.74	628.305	.706	.	.957
Y3	77.05	648.711	.442	.	.959
Y4	77.64	637.068	.611	.	.958
Y5	77.29	634.627	.625	.	.958
Y6	77.87	626.488	.778	.	.957
Y7	78.18	626.152	.826	.	.956
Y8	77.37	647.752	.467	.	.959
Y9	78.12	641.249	.569	.	.958
Y10	77.57	635.237	.650	.	.958

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat di atas, nilai koefisien korelasi produk moment produk skor masing-masing butir pertanyaan dengan total kesemua butir pertanyaan terlihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Dari data didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,30 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah valid (sah).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan *reliable*.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.959	30

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

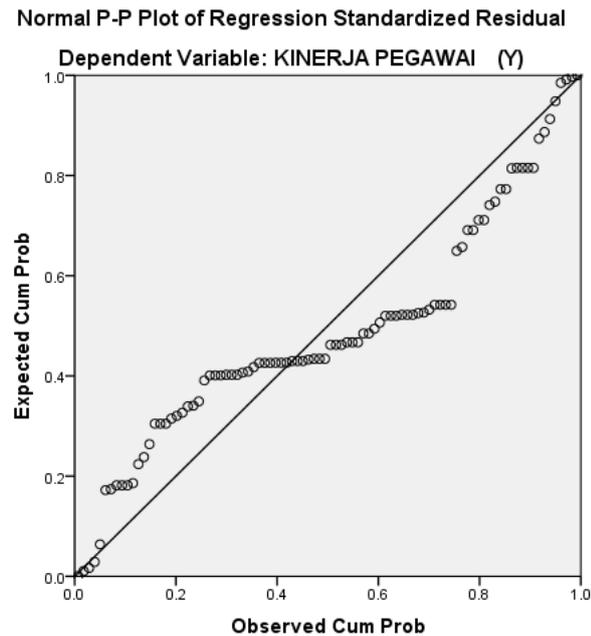
Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diatas menunjukkan bahwa variabel stres kerja dan konflik kerja dan kinerja pegawai mempunyai nilai *conbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel.

## 7. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak.

**Gambar 4.1 PP Plot Uji Normalitas**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat di atas bahwa distribusi dari titik-titik pada stres kerja ( $X_1$ ), dan konflik kerja ( $X_2$ ), Sedang untuk variabel Y yaitu: kinerja pegawai menyebar disekitar garis diagonal yang dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dapat dikatakan normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan ada atau tidaknya multikolinieritas adalah :

VIF < 10 = ada multikolinieritas

Tolerance < 10 = tidak ada multikolinieritas

**Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas**

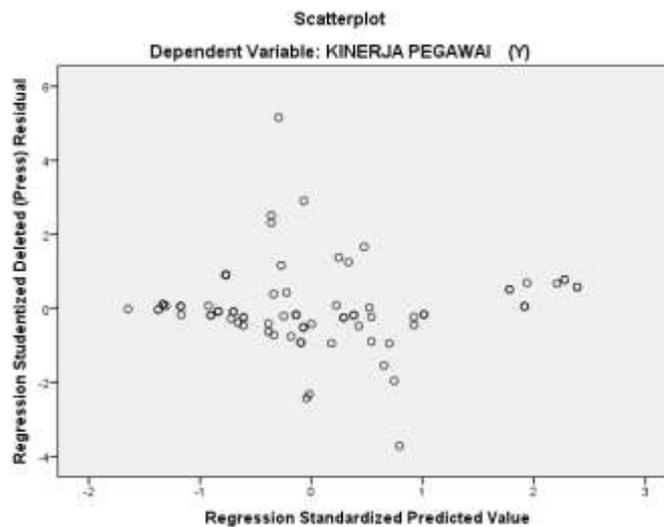
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	STRES KERJA (X1)	.389	2.569
	KONFLIK KERJA (X2)	.389	2.569

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)  
 Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat diatas bahwa angka VIF variabel stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan model regresi bebas gangguan multikolinieritas atau tidak terjadi multikol.

### c. Uji Heteroskedasitas

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti terjadi heteroskedasitas atau sebaliknya homoskedasitas atau dapat terlihat dari probabilitas signifikan  $> 0,05$ .

**Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

## 8. Persamaan Regresi Linier Berganda

Menurut Atmaja (2010:177) Untuk mengukur hubungan yang terjadi antar variabel dapat dilakukan dengan metode regresi. Analisis regresi terdapat dua macam variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dengan menggunakan analisis regresi dapat diukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas.

Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

**Tabel 4.4 Persamaan Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3.548	1.512	
1 STRES KERJA (X1)	.353	.078	.385
KONFLIK KERJA (X2)	.524	.084	.530

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 terlihat diatas, diperoleh persamaan regresinya adalah  $Y = 3,548 + 0.353 X_1 + 0.524 X_2$ . Konstanta sebesar 3,548 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0) maka variabel terikat tetap diversifikasi stres kerja (X1) sebesar 0.353, dan konflik kerja (X3) sebesar 0.524 dapat disimpulkan hipotesis 1 diterima.

## 9. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Pengaruh Serempak (*simultant*)

Tujuan dari Uji  $F_{hitung}$  adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh

bersama-sama (serempak) variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Terima  $H_0$  (Tolak  $H_1$ ) jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $Sig F > \alpha$  5%

Tolak  $H_0$  (Terima  $H_1$ ) jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $Sig F < \alpha$  5%

**Tabel 4.5 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5510.167	2	2755.083	132.148	.000 <sup>b</sup>
Residual	1855.518	89	20.849		
Total	7365.685	91			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)

b. Predictors: (Constant), KONFLIK KERJA (X2), STRES KERJA (X1)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 terlihat diatas, bahwa uji F menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 132.148 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung}$  132.148  $> F_{tabel}$  3,10 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00  $<$  0,05, maka model regresi dapat dikatakan bahwa stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

#### **b. Uji Pengaruh Parsial**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2012:88). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 ( $\alpha=5\%$ ).

Hasil uji pengaruh variabel Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.6 Hasil Uji-t**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
(Constant)	2.346	.021
1 STRES KERJA (X1)	4.515	.000
KONFLIK KERJA (X2)	6.215	.000

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Uji-t menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat.

Adapun uji menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Uji pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (Tolak Hi) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $Sig\ t > \alpha\ 5\%$

Tolak Ho (Terima Hi) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $Sig\ t < \alpha\ 5\%$

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas terlihat bahwa stres kerja nilai  $t_{hitung}$   $4.515 < t_{tabel}\ 1.662$  dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ , artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

- 2) Uji pengaruh konflik terhadap kinerja pegawai

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (Tolak Hi) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $Sig\ t > \alpha\ 5\%$

Tolak Ho (Terima Hi) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $Sig\ t < \alpha\ 5\%$

Berdasarkan Tabel 4.6 terlihat bahwa konflik kerja nilai  $t_{hitung}$  6.215 >  $t_{tabel}$  1.662 dengan signifikan  $0,000 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

### c) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2012:87)

Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel berikut :

**Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 <sup>a</sup>	.748	.742	4.566

a. Predictors: (Constant), KONFLIK KERJA (X2), STRES KERJA (X1)

b. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.37 terlihat di atas bahwa besarnya *adjusted R square* sebesar 0.742 hal ini berarti 74,2% variasi prestasi kerja yang bisa dijelaskan dengan variabel independen stres kerja, dan konflik kerja sedangkan sisanya ( $100\% - 74,2\% = 25,8\%$ ) dapat dijelaskan dengan variabel independen

lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini seperti pada variabel motivasi kerja, disiplin kerja dan lain-lainnya

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mencoba untuk melakukan pembahasan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja nilai  $t_{hitung} 4.515 < t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ , artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut 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), “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta”. Hasil penelitian hitungan analisis berganda dengan pengujian secara parsial diketahui variabel Stres memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.

### **2. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik kerja nilai  $t_{hitung} 6.215 > t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Konflik terhadap rekan kerja dapat menurunkan kinerja karyawan. Konflik pada rekan kerja ditunjukkan dengan komunikasi dan interaksi yang kurang baik antar karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. Hal itu menciptakan suasana yang tidak kondusif dan hubungan yang kurang baik sehingga kinerja karyawan menurun. Perilaku yang tidak cocok antar karyawan ditunjukkan dengan sikap saling tidak menghormati antar karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel di Yogyakarta sehingga sering terjadi konflik. Konflik pada manajemen dan organisasi dapat menurunkan kinerja karyawan.

### **3. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 132.148 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung}$  132.148 >  $F_{tabel}$  3,10 dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Aspek stress kerja yang berpengaruh pada kinerja pegawai diantaranya adalah intimidasi dan tekanan, berkaitan dengan kualitas kerja yang berdampak pada kondisi psikis karyawan. Ketidakcocokan pekerjaan memberi dampak pada suasana kerja, jika karyawan tidak cocok dengan pekerjaannya maka suasana kerja tidak efektif. Pekerjaan yang berbahaya membuat karyawan berpikir untuk melakukan pekerjaan tersebut sehingga target pekerjaan akan sulit untuk tercapai, beban kerja tidak memberikan peluang pada karyawan untuk merealisasikan tujuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka karena beban pekerjaan yang tinggi, target dan harapan perusahaan yang terlalu tinggi terhadap karyawan membuat karyawan sulit untuk mencapainya akibatnya karyawan menjadi mudah

menyerah dalam pekerjaan. Sedangkan konflik kerja berperan sebagai pendukung menurunnya kinerja. Peran konflik kerja lebih berpengaruh pada psikologis karyawan, yaitu menurunkan motivasi, memaksimalkan tekanan dan meningkatkan emosional. Oleh karena itu, stress kerja dianggap sebagai aspek yang berdampak lebih kuat pada penurunan kinerja.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja nilai  $t_{hitung} 4.515 < t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ , artinya secara parsial variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik kerja nilai  $t_{hitung} 6.215 > t_{tabel} 1.662$  dengan signifikan  $0,000 < 0,050$ , artinya secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
3. Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 132.148 dengan tingkat signifikan 0,00. Karena  $F_{hitung} 132.148 > F_{tabel} 3,10$  dan probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,00 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa stress kerja (X1), dan konflik kerja (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

#### B. Saran

Saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka untuk memberikan jaminan bahwa kondisi stress kerja para karyawan memberika dukungan atas pencapaian tujuan perusahaan maka diharapkan untuk tetap melakukan evaluasi atas hasil yang telah dicapai oleh karyawan, hal tersebut dalam rangka untuk proses pengendalian atas stress kerja yang terjadi pada karyawan.
2. Diharapkan perusahaan selalu berusaha untuk mengendalikan konflik yang terjadi pada karyawan, yaitu dengan memberikan solusi setiap permasalahan yang terjadipada karyawan.
3. Pengelolaan stress dan konflik yang baik akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik, salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan beberapa kegiatan yang bersifat positif dalam mengurangi beban atau stress karyawanseperti melakukan kegiatan relaksasi rutin bagi karyawan setiap minggunya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonius (2012), *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Anoraga (2011), *Psikologi Kerja*. Jakarta. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto Suharsini (2012), *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Anwar, Y., Zarzani, T. R., Halawa, F., & Fauzi, T. M. (2021). *Enhance of Legal Protection the Health Outsourcing Workers in Health Law Number 36 of 2009*. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(3), 4685-4696.
- Cox (2016), *Convergent and discriminant validation by themultitra it-multimethod matrix*. Psychological bulletin. 56. 81-105
- Ernie Trisnawati Sule dan kurniawan Saefullah (2015), *Pengantar Manajemen*, Jakarta. Prenada Media Jakarta.
- Edison (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fitrianto, B., Zarzani, T. R., & Simanjuntak, A. (2021). *Analisa Ilmu Hukum Terhadap Kajian Normatif Kebenaran dan Keadilan*. Soumater Law Review, 4(1), 93-103.
- Ghozali, imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*  
19. BadanPenerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handoko (2018), *Manajemen*, Yogyakarta. BPFE Yogyakarta
- Hunt & Metcalf (2016), *Ratio and inquiry on society's closed areas*.  
*Educating the Democratic Mind (Parker, W.)*. New York: State University of New York Press
- Indrawan, M. I. (2021). *Enhance Effect of Performance, Motivation and Leadership in the Work Environment*. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(3), 4331-4339.
- Mangkunegara (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.  
Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar (2011), *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta : Universitas Indonesia

- Maftuh (2015), *Implementasi Model Pembelajaran Resolusi Konflik Melalui Pendidikan Kewarganegaraan Sekolah Menengah Atas*. Disertasi, tidak diterbitkan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Moh. As'ad (2011), *Psikologi Industri* Edisi Ke-3. Jakarta: Liberty
- Nawawi dan Martini (2012), *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: UGM Press
- Newstorm dan Davis (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Noor (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Robbins (2012), *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Roziqin (2010), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Simamora (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Setiawan (2014), *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Veithzal Rivai Zainal (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yasmirah, Y., Halawa, F., Tandiono, S., & Zarzani, T. R. (2021). *Criminal Acts of Corruption Procurement of Goods and Services of Local Governments through Electronic Procurement Services (LPSE)*. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(3), 4678-4684.