



**PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL
CLINIC**

SKRIPSI

Oleh:

**FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101**

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




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

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA-1)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA,
DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL CLINIC

Medan, 09 Desember 2021

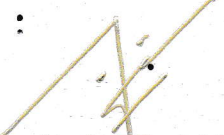
KETUA PROGRAM STUDI


(Husni Muharram Ritonga, BA., MSc.M)


DEKAN


(Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn.)

PEMBIMBING I


(Nuzuliati, S.E., M.Si)

PEMBIMBING II


(Surya Asih, S.E., M.Si)



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

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA-1)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA,
DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL CLINIC

Medan, 09 Desember 2021

KETUA

(Muhammad Yazamul Insan, BIFB (Hons), M.Si)

ANGGOTA I

(Nuzuliatul SE, M.Si)

ANGGOTA II

(Surva Asih, SE, M.Si)

ANGGOTA III

(Dewi Nurmasari Pane, SE, MM)

ANGGOTA IV

(Suwarno, S.E., M.M)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathiya Mawaddah Nst
NPM : 1715310101
Fakultas/Program Studi : EKONOMI/MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES
KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA LADENTA
DENTAL CLINIC

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya 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, 09 Desember 2021



Handwritten signature of Fathiya Mawaddah Nst.

Fathiya Mawaddah Nst
NPM : 1715310101

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
N. P. M : 1715310101
Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 21/09/1999
Alamat : Jl. Karya No.17 LK VI
No. HP : 085362402937
Nama Orang Tua : M.ALI MARWAN NST/SYAFRINA DEWI
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ladenta Dental Clinic

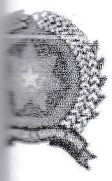
Bersama dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada UNPAB. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dalam keadaan sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 25 November 2021
Yang Membuat Pernyataan



FATHIYA MAWADDAH NASUTION
1715310101



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 : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 21 September 1999
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715310101
 Jurusan Studi : Manajemen
 Program Studi : Manajemen SDM
 Kredit yang telah dicapai : 141 SKS, IPK 3.59
 Nomor Hp : 085362402937
 Saya ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul
Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ladenta Dental Clinic0

Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

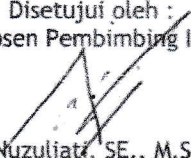
yang Tidak Perlu


 Rektor I
 (Cahyo Pramono, S.E., M.M.)

Medan, 12 Juli 2021
 Pemohon,

 (Fathiya Mawaddah Nasution)


Tanggal : 14-07-2021
 Disahkan oleh :
 Dekan

 (Dr. Onny Medatine, SH., M.Kn)

Tanggal : 20-07-2021
 Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :

 (Nuzuliat, SE., M.Si)

Tanggal : 14-07-2021
 Disetujui oleh :
 Ka. Prodi Manajemen

 (Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.)

Tanggal : 13-07-2021
 Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing II :

 (Surya Asih, SE., M.Si)

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02	Revisi: 0	Tgl. Eff: 22 Oktober 2018
----------------------------	-----------	---------------------------



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 - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
NPM : 1715310101
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Nuzulati, SE, M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ladenta Dental Clinic

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
20 Juni 2021	Baik fathia, kita bimbingan tatap muka ya, minggu 20 juni 21 pukul 14.30 wib, tempat saya akan kabari ya, tetap semangat ya	Revisi	
21 Juni 2021	Perbaiki proposal 1. Lakukan observasi terhadap variabel yang akan di teliti 2. Lakukan Penulisan sesuai panduan penulisan skripsi Unpab	Revisi	
02 Juli 2021	Walaikum salam, lanjutkan ke pembimbing dua	Revisi	
14 Agustus 2021	Walaikum salam fathia perbaiki 1) Rumusan masalah, 2)hypotesa, 3) penelitian sebelumnya 2 lagi.segera perbaiki ya	Revisi	
19 Agustus 2021	walaikum salam fathia, silakan mendaftar sempro ya	Disetujui	
31 Oktober 2021	Tia Perbaiki prasure dan penulisan sesuai arahan pada saat bimbingan tatap muka ya	Revisi	
08 November 2021	walaikum salam tia, ok lanjut ke pembimbing 2 ya	Revisi	
24 November 2021	Acc Sidang Meja Hijau	Disetujui	
20 Desember 2021	Acc JILid Lux	Disetujui	

Medan, 09 Januari 2022
Dosen Pembimbing,



Nuzulati, SE, M.Si



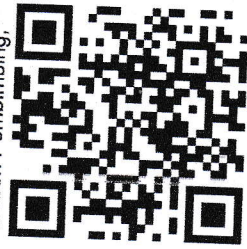
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
NPM : 1715310101
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Surya Asih, SE., M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ladena Dental Clinic

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
21 Agustus 2021	Baik...acc untuk seminar proposal... silahkan mendaftar..	Disetujui	
21 Agustus 2021	Acc seminar proposal	Disetujui	
25 November 2021	Acc Sidang Meja Hijau	Disetujui	
27 Desember 2021	Acc Jilid	Disetujui	

Medan, 09 Januari 2022
Dosen Pembimbing,



Surya Asih, SE., M.Si

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 09 Januari 2022
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 21 September 1999
 Nama Orang Tua : M. ALI MARWAN NST
 N. P. M : 1715310101
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 No. HP : 085362402937
 Alamat : Jl. Karya No.17 LK VI

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ladenta Dental Clinic**, 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 indek 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 dijilid lux 2-exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi 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 yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

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

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Onny Medaline, SH., M.Kn
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



FATHIYA MAWADDAH NASUTION
 1715310101

Catatan :

- 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.

Ace. Sumpod/
Surya Asih, SE, MS
tgl 21/08-2021



Ace. Septo

Muzulati SE., M.Si
tgl 19/08-2021

**PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA
DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL
CLINIC**

PROPOSAL

Oleh:

**FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101**

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



Acc. Meja Hijau

Dr. Muzuliaty S.E.

**PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL
CLINIC**

SKRIPSI

Acc. Saang Meja Hijau
23/11/2021

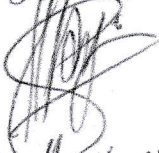
Saang Meja Hijau, S.E. M.Si

Oleh:

**FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101**

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

Acc. Jhd Lux


Sunya Aghawati

Acc. Jhd Lux



NURULHATI SE MS



**PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL
CLINIC**

SKRIPSI

Oleh:

**FATHIYA MAWADDAH NST
NPM : 1715310101**

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

Plagiarism Detector v. 1921 - Originality Report 11/26/2021 2:37:47 PM

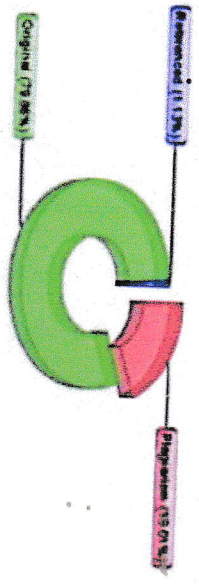
Analyzed document: **FATHIYA MAWADDAH NST_1716310101_KANJEMEN.docx** licensed to Universitas Pembangunan Panca Budi_License03

- 1 Comparison Result Rewrite 2 Detected language ID
- 3 Check type Internet Check
- [see_and_get_attr] [see_and_get_value]

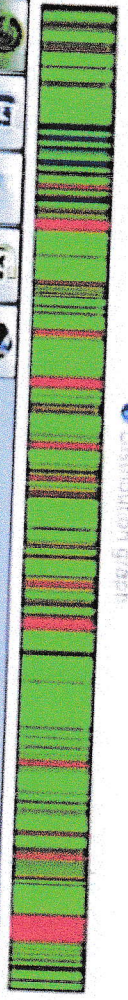


Detailed document body analysis

2 Relation chart



3 Distribution graph



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 Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

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

Ka LPMU

Phisii Muharrani Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02

Revisi : 00

Tgl Eff : 23 Jan 2019



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: 962/PERP/BP/2021

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

Nama : FATHIYA MAWADDAH NASUTION
NIM : 1715310101
Kelas/Semester : Akhir
Mata Kuliah : SOSIAL SAINS
Jurusan/Prodi : Manajemen

Sejak tanggal 25 November 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku perpustakaan tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 25 November 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan


UPT. P. Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Jumlah : 01
Efektif : 04 Juni 2015

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FATIHYA MAWADDAH NASUTION
Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 21-09-1999
NPM : 1715310101
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : JL. KARYA LK. VI

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

Schubungan 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 dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 26 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



FATIHYA MAWADDAH
NASUTION

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ladenta Dental Clinic”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kelelahan kerja, stress kerja, dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan asosiatif, populasi adalah karyawan yang bekerja di perusahaan berjumlah 40 orang dan pengambilan sampel dengan sampel jenuh sehingga jumlah sampel sebanyak 40 responden. Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder dan teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, survei dan observasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kelelahan kerja dan konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental Clinic. Secara simultan menunjukkan bahwa kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental Clinic. Kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental Clinic. Kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja sebesar 56,8% dan sisanya 33,2% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kelelahan Kerja, Stres Kerja, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research was entitled "The Effect of Work Fatigue, Work Stress, and Work Conflict on Employee Performance at Ladenta Dental Clinic". The purpose of this study was to analyzed and determined the effected of work fatigue, work stress, and work conflict on employee performance. This study used associative, the population were employees who worked in the company totaling 40 people and sampling with saturated samples so that the number of samples were 40 respondents. Sources of research data consist of primary data and secondary data and data collection techniques using literature studies, surveys and observations. The data analysis technique used validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression and hypothesis testing.

The results showed that partially work fatigue and work conflict had no significant effected on employee performance, while job stress had significant effect on employee performance in Ladenta Dental Clinic. Simultaneously showed that work fatigue, work stress and work conflict together have significant effected on employee performance in Ladenta Dental Clinic. Work fatigue, work stress and work conflict have very strong correlation to employee performance in Ladenta Dental Clinic. Employee performance could be explained by work fatigue, work stress and work conflict by 56.8% and the remaining 33.2% can be explained by other variables not examined.

Keywords: Work Fatigue, Work Stress, Work Conflict, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KELELAHAN KERJA, STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA LADENTA DENTAL CLINIC.”** Ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Pancabudi untuk memperoleh gelar Strata (S1) Ekonomi Manajemen. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., 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 Husni Muharram Ritonga, BA.,MSc.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Nuzuliati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Surya Asih, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
6. Seluruh staf dan pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
7. Pimpinan dan seluruh staf Ladenta Dental Clinic yang telah memberikan izin penelitian.
8. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang selalu memberikan dukungan doa dan semangat.
9. Seluruh rekan-rekan yang tidak bisa disebut satu per satu namanya yang telah memberikan masukan dan motivasi sehingga proposal penelitian ini selesai dengan tepat waktu.

Medan, 09 Desember 2021
Penulis

Fathiya Mawaddah Nst

NPM : 1715310101

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	14
1. Kinerja.....	14
a. Pengertian Kinerja.....	14
b. Tujuan Penilaian Kinerja.....	15
c. Metode Penilaian Kinerja.....	17
d. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
e. Indikator Kinerja.....	22
2. Kelelahan Kerja.....	22
a. Pengertian Kelelahan Kerja.....	22
b. Gejala Kelelahan Kerja.....	24
c. Faktor yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja.....	26
d. Indikator Kelelahan Kerja.....	27
3. Stres Kerja.....	28
a. Pengertian Stres Kerja.....	28
b. Sumber-sumber Stres Kerja.....	29
c. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	32
d. Penanggulangan Stres Kerja.....	34
e. Indikator Stres Kerja.....	36
4. Konflik Kerja.....	38
a. Pengertian Konflik Kerja.....	38
b. Penyebab Timbul Konflik Kerja.....	39
c. Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja.....	40
d. Tahapan Penyelesaian Konflik Kerja.....	42
e. Indikator Konflik Kerja.....	44

5. Hubungan antara Variabel Independen dengan	
Dependen.....	45
a. Hubungan antara Kelelahan Kerja dengan Kinerja.....	45
b. Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja.....	46
c. Hubungan antara Konflik Kerja dengan Kinerja.....	48
B. Penelitian Sebelumnya.....	49
C. Kerangka Konseptual.....	50
D. Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
D. Populasi dan Sampel Penelitian / Jenis dan Sumber Data.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	56
F. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	62
1. Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	62
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
3. Penyajian data	67
4. Analisis dan Evaluasi.....	70
a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
b. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
c. Regresi Linear Berganda.....	75
5. Pengujian Hipotesis.....	76
a. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	76
b. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	77
c. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	78
B. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Kinerja	
Karyawan pada Ladenta Dental Clinic.....	79
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	
pada Ladenta Dental Clinic.....	81
3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	
Pada Ladenta Dental Clinic.....	83
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	
BIODATA	

BAB I

PENDAHALUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan sekelompok orang yang didirikan dengan tujuan untuk mendapatkan laba sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan pada awal pendirian perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya tidak terlepas dari dukungan karyawan yang mempunyai kualitas kerja yang handal di bidangnya. Oleh sebab itu, guna mengoptimalkan pencapaian tujuan utama perusahaan maka perlu didukung oleh karyawan dapat melakukan tugas dengan maksimal guna kemajuan perusahaan agar dapat bertahan dan unggul dalam menghadapi persaingan usaha semakin ketat dan kompetitif.

Karyawan merupakan salah satu aset yang sangat berharga bagi perusahaan, sehingga potensi sumber daya manusia yang dimiliki haruslah dioptimalkan mungkin agar aktivitas perusahaan dapat berjalan lancar dan perusahaan dapat semakin maju dan berkembang dari waktu ke waktu. Untuk itulah dibutuhkan karyawan yang berkinerja optimal dalam tiap pelaksanaan tugasnya. Tanpa adanya dukungan dari kinerja karyawan yang optimal maka perusahaan akan mengalami kesulitan untuk maju dan berkembang sehingga hal ini dapat merugikan perusahaan di masa mendatang dan bahkan bisa mengalami kebangkrutan.

Kinerja karyawan menjadi salah satu harapan dari pimpinan sehingga tiap karyawan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kepentingan perusahaan. Namun demikian, sering ditemui di perusahaan bahwa tidak semua karyawan yang bekerja mempunyai kinerja yang sama dan belum tentu semua

karyawan dapat memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Masih terdapat beberapa karyawan yang mengalami kenaikan atau penurunan kinerjanya dalam bekerja. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan yang bekerja di perusahaan, sehingga tiap karyawan mempunyai sebab dan alasan yang berbeda mengapa kinerjanya ada yang stabil, menurun dan juga mengalami kenaikan. Untuk memperlancar penelitian yang dilakukan, maka adapun faktor yang menjadi perhatian utama dalam mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan antara lain kelelahan kerja, stress kerja dan konflik kerja.

Kelelahan kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan yang bekerja di perusahaan mengalami penurunan stamina dan kekuatan yang dimilikinya sehingga kelelahan dalam bekerja biasanya diwujudkan dari perilaku karyawan yang mukanya lesu, lemah, tidak berdaya, kepala pusing, lelah dan tidak bersemangat bekerja serta tidak konsentrasi selama bekerja. Bila kelelahan fisik dialami karyawan tidak segera diatasi maka hal ini dapat memberikan dampak lebih buruk bagi kesehatan karyawan di kemudian hari dan berdampak buruk pada aktivitas perusahaan menjadi terhambat. Hal ini dapat ditemui dari banyak pekerjaan yang terhambat karena karyawan yang telah sangat lelah kondisi fisiknya menyebabkan sakit dan tidak dapat melakukan pekerjaan untuk beberapa hari. Akibatnya selain pekerjaan karyawan menjadi terganggu juga berdampak pada divisi lainnya karena antara divisi saling berkaitan satu sama lain.

Tiap karyawan mempunyai tingkat stamina fisik yang berbeda satu sama lain, sehingga bagi sebagian karyawan yang tidak sanggup menahan kelelahan yang berkepanjangan menyebabkan timbulnya stress dalam dirinya. Hal ini dikarenakan kondisi fisik yang menurun diikuti dengan *deadline* waktu yang

harus diselesaikan untuk tugas yang diberikan oleh atasan. Karena pandangan yang pesimis dalam pandangan karyawan menyebabkan ketidakpercayaan dalam diri karyawan untuk menyelesaikan tugas tersebut sehingga dikhawatirkan karyawan akan dikenakan sanksi atau hukuman bila tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah diberikan.

Dengan kondisi stress yang berkepanjangan dialami oleh karyawan tanpa adanya solusi yang tepat untuk mengatasi stress tersebut membuat akal sehat karyawan menjadi menurun dan logika berpikir juga terganggu. Akibatnya karyawan mengalami stress mudah emosi dan tersinggung atas ucapan atau perkataan dari rekan kerjanya. Dampak dari kondisi ini membuat mudah timbulnya konflik antara karyawan yang satu dengan lainnya sehingga perselisihan tidak dapat dihindari. Dengan adanya pertikaian ini membuat hubungan komunikasi antara rekan kerja menjadi terganggu sehingga pekerjaan juga menjadi terhambat dan waktu yang seharusnya bisa cepat diselesaikan menjadi lebih lama daripada batas waktu yang ditetapkan sehingga hal ini bila terjadi berkelanjutan maka dapat mengganggu kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan utamanya dan keunggulan dalam bersaing dengan kompetitornya juga menurun.

Untuk itulah, konflik yang telah terjadi dan timbul pada kedua pihak haruslah segera dicarikan penyebabnya dan segera ditangani dengan serius dan *win-win solution* agar tidak menimbulkan masalah baru dan kedua pihak dapat memperoleh manfaat dari penyelesaian masalah yang terjadi.

Penelitian ini dilakukan pada Ladenta Dental *Clinic* yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perawatan gigi. Untuk melakukan

aktivitas usahanya, pimpinan membutuhkan karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan fungsi dan jabatan masing-masing dan diharapkan tiap karyawan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan perusahaan sehingga kelangsungan usaha dapat bertahan dan unggul dalam bersaing. Akan tetapi, dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis dapat disampaikan bahwa tidak semua karyawan yang melakukan tugasnya dapat menyelesaikan tugasnya dengan hasil yang optimal dan waktu yang tepat.

Berikut ini dapat disajikan hasil prasurvei yang dilakukan pada karyawan yang bekerja di perusahaan mengenai masalah yang sedang diteliti sebagai berikut:

Tabel 1.1 Ladenta Dental Clinic Hasil Prasurvei Kelelahan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		Frekuensi %	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%		
1	Saya mengalami kelelahan cukup besar karena harus bekerja lembur cukup lama	19	63,33	11	36,67	30	100
2	Saya cepat lelah dan tidak dapat konsentrasi bekerja dengan baik ketika sudah larut malam tetap bekerja	18	60,00	12	40,00	30	100
3	Stamina saya cepat turun bila kurang istirahat dengan cukup selama bekerja melampaui standar jam kerja	20	66,67	10	33,33	30	100

sumber: Hasil prasurvei pegawai, 2021

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai tabel di atas sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan “Saya mengalami kelelahan cukup besar karena harus bekerja lembur cukup lama”, sebanyak 63,33% karyawan menjawab ya dan sisanya 36,67% karyawan menjawab tidak. Artinya, bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan mengalami kelelahan fisik cukup besar karena mayoritas diwajibkan bekerja lembur melebihi batas standar jam kerja.
2. Untuk pernyataan “Saya cepat lelah dan tidak dapat konsentrasi bekerja dengan baik ketika sudah larut malam tetap bekerja”, sebanyak 60%

karyawan menjawab ya, dan sisanya 40% menjawab tidak. Artinya bahwa karyawan akan merasa cepat lelah dalam bekerja ketika dirinya bekerja sampai larut malam dan kondisi ini membuat stamina fisik cepat menurun.

- Untuk pernyataan “Stamina saya cepat turun bila kurang istirahat dengan cukup selama bekerja melampaui standar jam kerja”, sebanyak 66,7% karyawan menjawab ya dan sisanya 33,33% menjawab tidak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa stamina karyawan cepat turun bila dirinya kurang istirahat yang cukup pada saat jam istirahat diharuskan tetap bekerja.

Berikut ini dapat disajikan tabel hasil prasurvey untuk stress kerja sebagai berikut:

Tabel 1.2 Ladenta Dental Clinic Hasil Prasurvey Stress Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		Frekuensi	%
		Frekuensi	%	Frekuensi	%		
1	Saya pernah mengalami stres kerja karena tekanan kerja dari atasan	19	63,33	11	36,67	30	100
2	Saya dapat mengatasi stres kerja yang terjadi pada diri saya dengan baik dan cepat saat bekerja di perusahaan	12	40,00	18	60,00	30	100
3	Stres kerja yang saya alami tidak membuat konsentrasi kerja saya menjadi menurun	9	30,00	21	70,00	30	100

sumber: Hasil prasurvei pegawai, 2021

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai tabel di atas sebagai berikut:

- Untuk pernyataan “Saya pernah mengalami stres kerja karena tekanan kerja dari atasan”, sebanyak 63,33% karyawan menjawab ya dan sisanya sebanyak 36,67% menjawab tidak. Artinya bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan cenderung mengalami stres kerja dan sering mendapat tekanan pekerjaan dari atasan.
- Untuk pernyataan “Saya dapat mengatasi stres kerja yang terjadi pada diri saya dengan baik dan cepat saat bekerja di perusahaan”, sebanyak 60% karyawan

menjawab tidak dan sisanya menjawab 40%. Artinya bahwa sebagian karyawan yang mengalami stres kerja selama bekerja di perusahaan tidak semuanya dapat mengatasi stres sehingga beban pikiran yang muncul dalam pikiran karyawan dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas.

- Untuk pernyataan “Stres kerja yang saya alami tidak membuat konsentrasi kerja saya menjadi menurun”, dapat diketahui bahwa sebanyak 70% karyawan menjawab tidak dan sisanya sebanyak 30% menjawab ya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja cenderung dapat berdampak pada konsentrasi kerja dalam diri karyawan sehingga bila tidak segera diatasi maka dapat mempengaruhi hasil kerja yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan.

Berikut ini dapat disajikan tabel hasil prasurvei untuk konflik kerja sebagai berikut:

Tabel 1.3 Ladenta Dental Clinic Hasil Prasurvei Konflik Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		Frekuensi	%
		Frekuensi	%	Frekuensi	%		
1	Saya pernah bertikai dengan rekan kerja selama bekerja di perusahaan	18	60,00	12	40,00	30	100
2	Saya dapat menyelesaikan konflik yang terjadi antara saya dengan rekan kerja selama bekerja	9	30,00	21	70,00	30	100
3	Konflik kerja di perusahaan dapat dengan cepat diselesaikan oleh atasan	8	26,67	22	73,33	30	100

sumber: Hasil prasurvei pegawai, 2021

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai tabel di atas sebagai berikut:

- Untuk pernyataan “Saya tidak pernah bertikai dengan rekan kerja selama bekerja di perusahaan”, dapat disampaikan bahwa sebanyak 60% karyawan menjawab ya dan sisanya sebanyak 40% menjawab tidak. Dari jawaban ini dapat disampaikan bahwa karyawan yang bekerja di perusahaan pernah

bertikai dengan rekan kerja karena adanya perbedaan pandangan dan persepsi ketika bekerja melakukan tugasnya.

2. Untuk pernyataan “Saya dapat menyelesaikan konflik yang terjadi antara saya dengan rekan kerja selama bekerja”, diketahui bahwa sebanyak 70% karyawan menjawab tidak dan sisanya 30% karyawan menjawab ya. Dari tabel di atas dapat dinyatakan bahwa karyawan yang bertikai dan timbul konflik dengan rekan kerjanya cenderung tidak dapat menyelesaikan konflik yang terjadi sehingga kondisi ini dapat memperburuk hubungan kerja sama dan koordinasi antar rekan kerja maupun antar divisi.
3. Untuk pernyataan “Konflik kerja di perusahaan dapat dengan cepat diselesaikan oleh atasan”, sebanyak 73,33% karyawan menjawab tidak dan sisanya sebanyak 26.67% karyawan menjawab ya. Dari tabel di atas maka dapat disampaikan bahwa konflik yang terjadi di perusahaan antar sesama rekan kerja lazimnya tidak semua konflik dapat diselesaikan oleh atasan yang mempunyai wewenang tertinggi. Kondisi ini menyebabkan hubungan kerja antar rekan kerja yang masih berkonflik masih berlangsung dan ikut mempengaruhi pelaksanaan tugas di perusahaan.

Berikut ini dapat disajikan tabel hasil prasurvey untuk kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.4 Ladenta Dental Clinic Hasil Prasurvei Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		Frekuensi	%
		Frekuensi	%	Frekuensi	%		
1	Saya dapat memberikan hasil kerja yang optimal sesuai harapan atasan	11	36,67	19	63,33	30	100
2	Saya dapat bekerja dengan hasil yang baik dan waktu yang efisien	10	33,33	20	66,67	30	100
3	Saya pernah melakukan kesalahan selama menyelesaikan tugas dari atasan	22	73,33	8	26,67	30	100

sumber: Hasil prasurvei pegawai, 2021

0

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai tabel di atas sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan “Saya dapat memberikan hasil kerja yang optimal sesuai harapan atasan”, dapat diketahui bahwa sebanyak 63,33% karyawan menjawab tidak dan sisanya sebanyak 36,67% memberikan jawaban ya. Dari tabel di atas dapat disampaikan bahwa sebagian besar karyawan masih rata-rata belum mampu memberikan hasil kerja yang optimal seperti harapan atasan, sehingga sering terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam penyelesaian tugasnya,
2. Untuk pernyataan “Saya dapat bekerja dengan hasil yang baik dan waktu yang efisien”, dari tabel di atas dapat disampaikan sebanyak 66,67% karyawan menjawab tidak dan sisanya sebanyak 33,33% menjawab ya. Artinya, bahwa rata-rata sebagian besar karyawan tidak dapat bekerja secara efisien sehingga hal ini membuat sering *deadline* waktu yang diberikan oleh atasan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas ataupun memperbaiki pekerjaan yang salah tersebut.
3. Untuk pernyataan “Saya pernah melakukan kesalahan selama menyelesaikan tugas dari atasan”, diketahui sebanyak 73,33% karyawan menjawab ya dan sisanya sebanyak 26,67% menjawab tidak. Artinya bahwa karyawan sebagian

besar pernah melakukan kesalahan selama dirinya bekerja di perusahaan sehingga kesalahan ini akan membuat karyawan harus memperbaikinya dan batas waktu yang telah ditetapkan akan menjadi sulit tercapai.

Berdasarkan penjelasan fenomena yang dikemukakan di atas bahwa dapat disampaikan kinerja karyawan selama melakukan tugas di lingkungan Ladenta Dental Clinic cenderung tidak stabil dan menurun, dimana penurunan ini disebabkan oleh kondisi fisik yang dialami oleh karyawan karena kelelahan dalam bekerja melebihi batas kemampuan yang dimiliki. Akibat kelelahan fisik yang berlebihan menyebabkan karyawan menjadi stres dan mengalami tekanan fisik maupun psikis sehingga perlahan-lahan membuat timbulnya konflik karena adanya beda kepentingan untuk mencapai tujuan pribadi. Dengan demikian, dari penjelasan mengenai kondisi di atas maka menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ladenta Dental Clinic”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan di atas adapun masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan selama bekerja saat melakukan tugasnya tidak dapat dipertahankan dengan maksimal untuk jangka panjang. Hal ini dapat ditemui saat karyawan melakukan kekeliruan dalam bekerja sehingga dibutuhkan waktu untuk memperbaiki dan sering terjadi keterlambatan waktu penyelesaian.

2. Kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan selama bekerja dikarenakan karyawan harus melakukan pembetulan kembali atas kesalahan yang dilakukan sehingga kondisi ini membutuhkan waktu dan tenaga ekstra oleh karyawan tersebut sehingga bekerja sampai melewati batas waktu kerja.
3. Karyawan yang mengalami kelelahan dalam bekerja dan tidak sanggup menahannya menyebabkan timbulnya stres dalam diri sendiri sehingga hal ini mempengaruhi konsentrasi dalam bekerja karena terjadi tekanan fisik maupun psikis dalam diri karyawan tersebut.
4. Adanya perbedaan unsur kepentingan dan tujuan antara divisi di perusahaan menyebabkan terjadinya konflik sehingga hal ini menyebabkan terhambatnya pelaksanaan tugas pada salah satu divisi dikarenakan tidak adanya komunikasi yang baik dan lebih mengutamakan keegoan masing-masing pribadi.

Pada penelitian ini, penulis membatasi permasalahan yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada *Ladenta Dental Clinic* yang merupakan perusahaan bergerak dibidang perawatan dan pemeliharaan kecantikan bagi kaum perempuan.
2. Ruang lingkup yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini mencakup kelelahan kerja, stress kerja, konflik kerja, dan kinerja.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada latar belakang penelitian, maka berikut disampaikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kelelahan kerja berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*?
3. Apakah konflik kerja berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*?
4. Apakah kelelahan kerja, stress kerja dan konflik kerja berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan sebagai saran agar dapat menjaga dan mempertahankan kinerja karyawan dengan optimal melalui pemeliharaan atas diri karyawan agar tidak mengalami kelelahan kerja melebihi kemampuan yang dimiliki.

Selain itu, dapat berusaha untuk tidak menimbulkan stres dalam diri karyawan selama melakukan tugasnya dan berupaya untuk segera menyelesaikan konflik diantara para pegawai yang berkonflik. Hal ini dimaksudkan agar tidak berdampak pada rekan kerja lainnya saat bekerja sehingga kinerja dari rekan lainnya tidak menurun. Karyawan yang tidak mengalami konflik dan tekanan dalam pekerjaan tidak menyebabkan terjadinya kelelahan fisik pada dirinya sehingga nantinya dapat bekerja dengan konsentrasi penuh sehingga dapat memberikan hasil kerja yang optimal bagi kepentingan dan kemajuan perusahaan di masa mendatang.

2. Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan mengenai keberadaan kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan selama melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.
3. Bagi penulis lain sebagai tambahan referensi ketika hendak melakukan penelitian di bidang yang sama di masa mendatang.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hendrawan, dkk (2018) yang berjudul “Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar”. Sedangkan judul penelitian yang dilakukan adalah “Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*”.

Penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada:

1. Model penelitian: dalam penelitian terdahulu menggunakan studi hubungan antara stres kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja. Pada penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja.
2. Variabel penelitian: pada penelitian terdahulu terdiri dari 2 (dua) variabel bebas yaitu kelelahan kerja dan stres kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja. Dalam penelitian ini, terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja, serta 1 (satu) variabel dependen yaitu kinerja.
3. Jumlah sampel (n): penelitian terdahulu berjumlah 40 guru, sedangkan penelitian ini berjumlah 40 karyawan.
4. Waktu penelitian: penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.
5. Lokasi penelitian: penelitian terdahulu dilakukan pada Sekolah Dasar Di Desa Kamulyan Kecamatan Bantarsari Kabupaten Cilacap, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Ladenta Dental *Clinic*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Sinambela (2016:481), menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan Fahmi (2014:127), mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Sutrisno (2011:170), berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Widodo (2015:269), menjelaskan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu bentuk pencapaian yang berhasil diperoleh individu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan harapannya.

Perusahaan dapat dengan cepat maju dan berkembang dalam aktivitas usahanya bila didukung karyawan yang mempunyai kinerja yang optimal dalam tiap pelaksanaan tugasnya. Dengan dukungan kinerja yang baik maka karyawan akan selalu memprioritaskan hasil kerja yang berkualitas sehingga kemampuan perusahaan untuk bertahan dan unggul dalam bersaing akan lebih baik dibandingkan dengan kompetitornya.

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Widodo (2015:273), terdapat beberapa tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kinerja (*performance improvement*); hasil penilaian kinerja memungkinkan manajer dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- 2) Penyesuaian kompensasi (*compensation adjustment*); hasil penilaian kinerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
- 3) Keputusan penempatan (*placement decision*); hasil penilaian kinerja memberikan masukan tentang promosi, transfer, dan demosi bagi pegawai.
- 4) Kebutuhan pengembangan dan pelatihan (*training and development needs*); hasil penilaian kinerja membantu untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja karyawan lebih optimal.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir (*career planning and development*); hasil penilaian kinerja memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

- 6) Prosedur perekrutan (*process deficiencies*); hasil penilaian kinerja mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai yang berlaku dalam organisasi.
- 7) Kesalahan desain pekerjaan dan ketidakakuratan informasi (*informational inaccuracies and job design errors*); hasil penilaian kinerja membantu dapat menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama dibidang informasi kepegawaian, desain jabatan, serta informasi sumber daya manusia lainnya.
- 8) Kesempatan yang sama (*equal employment opportunity*); hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif karena setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.
- 9) Tantangan eksternal (*external challenges*); hasil penilaian kinerja dapat menggambarkan sejauh mana faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lainnya mempengaruhi pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya.
- 10) Umpan balik (*feedback*); hasil penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi kepentingan kepegawaian terutama departemen sumber daya manusia serta terkait dengan kepentingan pegawai itu sendiri.

Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa atasan yang melakukan penilaian kinerja karyawan mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga informasi yang diperoleh dari penilaian tersebut nantinya akan digunakan untuk pengambilan keputusan yang sifatnya strategis. Oleh sebab itu, sebelum penilaian dilakukan, maka sebaiknya pimpinan menetapkan tujuan penting yang hendak dicapai agar pelaksanaan nantinya dapat berjalan lancar dan memberikan dampak positif bagi karyawan itu

sendiri dan juga perusahaan. Pimpinan juga diharapkan dapat bersikap adil, objektif dan independen ketika melakukan penilaian kinerja karyawan sehingga unsur kepentingan atau hubungan istimewa haruslah dikesampingkan terlebih dahulu.

c. Metode Penilaian Kinerja

Menurut Fajar dan Heru (2013:141), berikut ini dapat disajikan beberapa metode penilaian kinerja sebagai berikut:

- 1) Penetapan tujuan (*goal setting*) atau manajemen berdasarkan sasaran, metode ini banyak sekali digunakan untuk sektor pemerintah atau swasta. Proses *management by objective* meliputi tahap-tahap sebagai berikut:
 - a) Penetapan tujuan atau sasaran yang jelas.
 - b) Mengembangkan suatu rencana tindakan yang menunjukkan bagaimana sasaran dicapai.
 - c) Mengizinkan para karyawan untuk menerapkan rencana tindakan.
 - d) Mengukur pencapaian sasaran.
 - e) Melakukan tindakan koreksian bila diperlukan.
 - f) Menetapkan sasaran baru untuk masa yang akan datang. Bawahan yang berhasil mencapai sasaran yang ditetapkan bila diperkenankan berpartisipasi lebih banyak dalam proses penetapan sasaran di masa mendatang.
- 2) *Multi rater assessment or 360 degree feedback*; metode penilaian prestasi ini adalah salah satu metode yang populer sekarang. Dalam metode ini, para manajer atau atasan langsung, teman kerja, pelanggan, pemasok atau kolega

diminta untuk mengisi kuesioner yang diperuntukan para karyawan yang dinilai.

- 3) Pendekatan standar kerja; metode ini biasanya digunakan untuk mengevaluasi karyawan di bagian produksi. Hal ini meliputi penetapan standar atau suatu tingkat *output* yang diharapkan dan kemudian prestasi masing-masing karyawan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan.
- 4) Penilaian berbentuk uraian; suatu metode penilaian prestasi yang pihak penilai mempersiapkan suatu pernyataan berbentuk tulisan yang menggambarkan kekuatan, kelemahan dan prestasi masa lalu setiap karyawan.
- 5) Penilaian peristiwa kritis; metode penilaian ini mendasarkan pada catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan yang memuaskan atau tidak memuaskan dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.
- 6) Skala penilaian grafik; dengan metode ini pihak penilai memberikan penilaian kepada karyawan yang didasarkan pada faktor-faktor misalnya kuantitas pekerjaan, ketergantungan, pengetahuan tentang pekerjaan, kehadiran, keakuratan kerja dan kerjasama.
- 7) *Checklist*, dalam metode ini rater membuat jawaban ya atau tidak terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan perilaku karyawan. Penilai biasanya adalah atasan langsung dan metode ini bisa memberikan suatu gambaran prestasi kerja secara akurat, bila daftar penilaian berisi item-item yang memadai.

- 8) *Skala rating* yang diberi bobot menurut perilaku; metode ini dirancang untuk menilai perilaku yang disyaratkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang sukses.

Banyaknya metode yang dapat digunakan oleh atasan untuk menilai kinerja karyawan memberikan beberapa alternatif untuk menentukan metode yang paling tepat dan efektif sehingga penilaian nantinya dapat berjalan lancar dan tidak ditemukan kendala yang berarti. Disamping itu, atasan dapat menggunakan lebih dari satu metode penilaian kinerja karyawan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan yang ingin dicapai sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih optimal. Disisi lain, pimpinan dapat melakukan perubahan atau modifikasi atas metode yang telah digunakan sehingga informasi yang diharapkan dari penggunaan metode tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Priansa (2014:235), berikut dapat dijabarkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Kemampuan pengetahuan; karyawan yang memiliki pengetahuan mengenai apa yang dikerjakan dengan baik dan benar, maka dalam pelaksanaan akan dapat berjalan lancar dan memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.
- 2) Keahlian; keahlian seorang karyawan ketika melakukan suatu bidang tugas tertentu maka hal ini dapat mempercepat penyelesaian tugas dan hasil yang diharapkan oleh atasan akan jauh lebih maksimal bila tugas tersebut dilakukan oleh individu yang tidak ahli pada bidang tugas tersebut.
- 3) Pendidikan; keberadaan pendidikan menjadi hal penting ketika melakukan tugas yang diberikan oleh atasan. Dengan dukungan pendidikan yang memadai

dimiliki oleh individu maka akan lebih mudah diarahkan oleh atasan mengenai hal-hal penting yang harus dikerjakan, sehingga hasil kerja akan jauh lebih baik bila pekerjaan tersebut dilakukan oleh individu yang kurang memiliki pendidikan yang memadai.

- 4) Konflik / pertikaian kerja; pertikaian yang sering terjadi di lingkungan perusahaan selama bekerja dan bila hal ini terjadi berkelanjutan maka dapat membuat kondisi kerja menjadi kurang harmonis dan tidak kondusif. Akibatnya, antar rekan kerja sulit dapat bekerja sama dan berkomunikasi serta koordinasi menjadi terhambat, akibatnya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas menjadi terhambat dan hasil menjadi tidak tercapai.
- 5) Pengalaman; bagi individu yang telah memiliki pengalaman kerja yang cukup pada bidang tugas yang telah lama dikerjakan akan dapat membuat individu tersebut semakin menguasai pekerjaan tersebut sehingga hasil kerja akan lebih baik dan waktu menjadi relatif cepat.
- 6) Pelatihan; dengan pemberian pelatihan yang tepat sasaran dan berkelanjutan bagi peningkatan pengetahuan karyawan ketika melakukan tugasnya maka hal ini dapat membuat karyawan semakin terampil dalam bekerja,
- 7) Sikap kepribadian; kepribadian dalam diri karyawan ketika bekerja dengan rekan kerja maupun atasan, akan dapat menentukan sampai sejauh mana hubungan komunikasi dan koordinasi kerja dapat berjalan lancar atau tidak. Kepribadian yang baik dan harmonis dalam diri karyawan akan membuat karyawan dapat bekerja sama dengan baik saat melakukan tugas dengan rekan kerja maupun atasan sehingga hasil yang dapat diberikan oleh karyawan akan

lebih baik bila dibandingkan dengan karyawan yang mempunyai kepribadian ganda ataupun labil.

- 8) Tekanan /stress kerja; tekanan kerja yang sering terjadi dan dialami oleh karyawan saat bekerja di perusahaan, maka cepat atau lambat kondisi membuat timbulnya stress dalam pikiran karyawan. Bila hal ini terjadi secara berkepanjangan dan tidak segera diatasi dengan cepat dan tanggap maka dapat membuat berkurangnya konsentrasi kerja dalam diri karyawan sehingga kedepannya kemungkinan terjadi kesalahan dalam bekerja akan lebih besar terjadi.
- 9) Kondisi kelelahan fisik dan kebutuhan fisiologis; karyawan yang memiliki kondisi fisik yang tidak begitu sehat ataupun stamina tubuh tidak stabil saat bekerja maka hal ini membuat karyawan cepat lelah dan menyebabkan kurangnya konsentrasi bekerja. Bila kondisi ini terjadi berkepanjangan maka dapat mengakibatkan seringnya kesalahan kerja yang akan dilakukan dan keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya.

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang individu di perusahaan menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat berubah dengan relatif cepat tergantung dari faktor yang menjadi pemicu perubahan tersebut. Bila perubahan kinerja karyawan sifatnya menurun, maka diketahui dengan baik penyebab terjadinya penurunan tersebut sehingga dapat dicarikan solusi yang tepat dan tidak terjadi berkelanjutan dan tidak berdampak pada rekan kerja lainnya. Sebaliknya, bila kinerja karyawan berubah kearah lebih baik maka hal ini haruslah diperhatikan dan diharapkan dapat dipertahankan dengan baik oleh

atasan agar kedepannya dapat menjadi lebih baik kinerja karyawan bagi kemajuan perusahaan.

e. Indikator Kinerja

Menurut Abdullah (2014:152), dapat disampaikan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja, sebagai berikut:

- 1) Efektif, mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- 2) Efisien mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- 3) Kualitas, mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- 4) Ketepatan waktu, mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- 5) Produktivitas, mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.
- 6) Keselamatan, mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

2. Kelelahan Kerja

a. Pengertian Kelelahan Kerja

Almaududi (2019:194), mengemukakan bahwa *Burnout* menjelaskan bahwa gejala-gejala biasanya mencakup sikap sinis dan negatif, kekuatan dalam berpikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Orang yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang

klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Romadhoni, dkk (2015:134), berpendapat bahwa *Burnout* atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang kompleks yang disebabkan oleh faktor biologi pada proses kerja serta dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Faktor eksternal pengaruh terjadinya kelelahan kerja yaitu lingkungan kerja yang tidak memadai, dan internal pengaruh kelelahan kerja yaitu masalah psikososia.

Samodro (2018:8), menjelaskan bahwa *Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif. Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* atau kelelahan kerja juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja merupakan penurunan kemampuan fisik individu saat melakukan tugas yang diberikan oleh atasan. Dengan penurunan kondisi fisik ini maka baik secara langsung maupun tidak langsung dapat berdampak pada pelaksanaan tugas yang dikerjakan. Lazimnya mayoritas karyawan yang bekerja di perusahaan akan mengalami kelelahan kerja setelah melakukan tugas baik menjadi tanggung jawabnya maupun tugas tambahan dari atasan akan menjadi lesu, lemas dan tidak bersemangat. Bila hal ini dibiarkan berlangsung untuk waktu cukup lama maka

dikhawatirkan dapat mengganggu pekerjaan karyawan menjadi terhambat dan perusahaan menjadi lambat dalam mencapai tujuan utamanya dan mengganggu pekerjaan dari divisi lainnya.

Sering terjadinya kelelahan dalam diri individu selama bekerja dan bila tidak diatasi dengan baik dan cepat maka hal ini cepat atau lambat dapat membuat stamina kerja karyawan menjadi menurun dan dampak buruknya karyawan akan menjadi sakit untuk jangka waktu cukup panjang, sehingga dapat mengganggu tugas dan tanggung jawabnya dan juga aktivitas perusahaan ikut terganggu.

b. Gejala Kelelahan Kerja

Menurut Almaududi (2019:198), berikut ini dapat dijabarkan beberapa gejala yang terdapat pada individu yang mengalami *burnout*, sebagai berikut:

- 1) Kelelahan fisik, yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi, merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan kelelahan makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan fisik.
- 2) Kelelahan mental, yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi, umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap sinis terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri.

- 3) Kelelahan emosional, yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja.
- 4) Penghargaan diri yang rendah, ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

Tiap individu yang bekerja dan melakukan pekerjaan untuk waktu cukup lama akan merasakan dan mengalami beberapa gejala kelelahan fisik seperti kepala pusing, mata lelah, lemas dan lainnya. Kelelahan fisik yang dialami oleh karyawan merupakan hal wajar ditemui di lingkungan perusahaan sehingga hal ini harus segera di cegah dan diatasi agar tidak berlarut-larut dan berdampak buruk pada pelaksanaan tugas berikutnya. Pencegahan atas kelelahan fisik haruslah tepat sasaran sehingga hal ini dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi karyawan untuk kedepannya agar dapat melakukan tugasnya menjadi lebih baik lagi.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja

Fajriani dan Septiari (2015:77), berikut ini dapat dikemukakan terdapat 2 faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* karyawan di lingkungan perusahaan, sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal merupakan kondisi kerja, yang meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton.
- 2) Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, tingkat pendidikan, masa kerja dan karakteristik kepribadian.

Kelelahan kerja yang terjadi pada diri karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor baik internal dan eksternal dan ini tergantung dari diri karyawan itu sendiri. Ada sebagian karyawan yang cepat mengalami kelelahan kerja dominan disebabkan oleh faktor eksternal lingkungan disekitarnya seperti perlakuan dari rekan kerja dan atasan. Sedangkan bagi sebagian lagi karyawan cepat mengalami lelah dalam bekerja karena kondisi fisik yang sudah menua oleh umur maupun jenis kelamin. Penurunan kemampuan fisik selama dalam bekerja akan dialami oleh tiap individu tanpa pengecualian sehingga hal ini perlu disadari dan diketahui agar dapat dicarikan solusi yang tepat dan karyawan dapat mengoptimalkan kembali kemampuan kerjanya menjadi lebih baik.

Berbagai upaya dapat dilakukan oleh karyawan untuk mengatasi kelelahan kerja yang dialami di lingkungan perusahaan seperti mengambil sejenak waktu istirahat, mencuci muka, *coffee break* maupun berjalan keluar untuk menghirup udara segar untuk beberapa menit. Hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan

kejenuhan dalam diri karyawan dan tumbuh semangat kerja kembali seperti semula. Karyawan yang mengalami kelelahan kerja secara terus menerus dan tidak segera diselesaikan maka cepat atau lambat dapat berdampak buruk pada kesehatan diriya dan pada akhirnya mengganggu aktivitas tugasnya dan perusahaan.

d. Indikator Kelelahan Kerja

Putra dan Mulyadi (2010:299), berikut ini dapat dijabarkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kelelahan kerja, sebagai berikut:

- 1) Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit.
- 2) Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung.
- 3) Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi.
- 4) Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.
- 5) Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

3. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Fahmi (2014:256), stres adalah suatu pekerjaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuan, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja, namun sebab-sebab stress timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Gaol (2014:651), stress adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya.

Menurut Sunyoto (2012:62) stres merupakan suatu kondisi dimana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting. Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan tekanan mental yang dialami oleh individu selama melakukan tugas di perusahaan karena ketidakmampuan yang dimiliki oleh karyawan selama bekerja. Stres kerja merupakan bagian yang tidak terpisahkan di lingkungan perusahaan karena berbagai macam masalah dan lika-liku hambatan akan ditemui sehingga

bagi sebagian karyawan yang tidak sanggup menahan beban kerja yang diberikan oleh atasan maupun lingkungan kerja yang berubah maka hal ini cepat atau lambat dapat menimbulkan stres dalam diri karyawan. Lazimnya tiap individu yang mengalami stress kerja dapat disebabkan oleh banyak hal, baik berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, maupun atasan.

Untuk dapat menyelesaikan stres yang terjadi pada diri karyawan maka perlu diketahui terlebih dahulu penyebabnya sehingga dapat digunakan solusi yang tepat. Dengan cepat diselesaikan masalah yang terjadi pada karyawan akan dapat membuat karyawan cepat pulih dan melakukan aktivitas dengan normal kembali sehingga tugas tidak terbengkalai dan mampu memberikan hasil kerja yang optimal bagi kepentingan dan kemajuan perusahaan di masa mendatang. Stres yang terjadi tidak boleh dibiarkan berkepanjangan dalam diri individu sehingga hal ini tidak mengganggu kondisi kesehatan dan kejiwaan diri karyawan dan kedepannya diharapkan perusahaan dapat memberikan *conselling* bagi karyawan yang tidak dapat mampu mengatasi stres yang dialaminya.

b. Sumber-sumber Stres Kerja

Menurut Sunyoto (2012:63-64), berikut ini dapat dijabarkan dengan sistematis bahwa beberapa penyebab timbulnya stres kerja, sebagai berikut:

1) Penyebab fisik meliputi:

- a) Kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang.

- b) Kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.
 - c) Penggeseran kerja; mengubah pola kerja secara terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan lama.
 - d) *Jetlag* adalah kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang.
 - e) Suhu dan kelembaban; bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembaban yang rendah.
- 2) Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang mungkin tinggi, volume kerja yang mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Individu akan mengalami stres bila secara terus menerus diberikan beban kerja yang berlebihan melampaui batas kemampuan yang dimiliki.
- 3) Sifat pekerjaan mencakup:
- a) Situasi baru dan asing; menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.
 - b) Ancaman pribadi; suatu tingkat pengawasan yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

- c) Percepatan; stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.
 - d) Ambiguitas; kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.
 - e) Umpan balik; standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena individu tidak pernah tahu prestasinya. Disamping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.
- 4) Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat individu merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang yang perlu cepat ditangani dengan baik dan tepat agar konsentrasi kerja dan stamina seseorang akan kembali menjadi optimal seperti sebelumnya.
- 5) Kesulitan-kesulitan yang dialami di rumah, seperti ketidakcocokan suami istri, masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi seseorang. Hal seperti ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

Stres yang menimpa pada diri karyawan dilingkungan perusahaan dapat disebabkan oleh berbagai alasan, sehingga tiap orang akan mengalami stress dengan penyebab yang berbeda satu sama lain. Hal ini dikarenakan kemampuan fisik tiap orang berbeda dan kondisi ini berkaitan dengan kondisi fisik dan kemampuan pelaksanaan tugas karyawan itu sendiri. Bagi individu yang dapat mengatasi stres yang dialaminya dari penyebab yang timbul akan dapat menguntungkan dirinya sehingga tugas yang harus dilaksanakan dapat berjalan

lancar dan tidak menghambat pekerjaan dari divisi lainnya. Sedangkan, bagi individu yang belum dapat menyelesaikan masalah stress yang dialaminya akan dapat menghambat pelaksanaan tugasnya dan divisi lainnya, sehingga hal ini tidak baik bagi perusahaan di masa mendatang bila tidak segera diselesaikan dengan cepat dan tepat.

c. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Jayanti dan Maulidina (2015:67), berikut ini dapat disajikan terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja individu di perusahaan, antara lain:

- 1) Faktor internal yang dapat menyebabkan stres pada diri seseorang ditentukan oleh:
 - a) Kepribadian, yaitu sistem psikologi yang dimiliki oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan pihak lain maupun lingkungannya. Kepribadian dipengaruhi oleh faktor keturunan, lingkungan, situasi, dan karakter dasar seseorang.
 - b) Kemampuan, menunjukkan kapasitas seseorang untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh kemampuan fisik dan kemampuan intelektual.
 - c) Nilai budaya, meliputi keyakinan yang dipahami oleh seseorang (atau bersama) yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial, serta mempengaruhi sikap dan perilakunya.
- 2) Faktor eksternal yang menyebabkan stres dapat berasal dari pekerjaan (organisasi) maupun diluar pekerjaan (non organisasi). Faktor pekerjaan yang dapat menyebabkan stres terdiri dari:

- a) Faktor-faktor intrinsik pekerjaan, antara lain kondisi fisik pekerjaan dan tuntutan tugas. Kondisi fisik pekerjaan yang menyebabkan stres meliputi kondisi bising, vibrasi/getaran, dan higienitas, sedangkan tuntutan tugas meliputi berbagai bentuk aktivitas yang berpola khas pada masing-masing jenis pekerjaan seperti kerja *shift* malam, beban kerja, jam kerja yang lebih panjang, dan pekerjaan yang mengulang.
- b) Faktor peran dalam organisasi, meliputi konflik peran dan keterpaksaan peran. Konflik peran dapat timbul pada seseorang apabila terdapat kondisi-kondisi: (1) pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilaksanakan dengan tanggung jawab yang dimiliki; (2) tugas-tugas yang dilakukan bukan bagian dari pekerjaannya; (3) tuntutan yang bertentangan dengan atasan, bawahan, rekan, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya; dan (4) pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadi. Sementara itu keterpaksaan peran merupakan ketidakjelasan posisi seseorang dalam organisasi, sehingga kendali terhadap pekerjaan kecil.
- c) Faktor pengembangan karier, mencakup ketidakpuasan pekerjaan, serta promosi dini dan promosi terlambat.
- d) Faktor hubungan kerja, meliputi hubungan kerja antar karyawan dan gaya kepemimpinan.
- e) Faktor struktur dan karakteristik organisasi.

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kondisi stress dalam diri seseorang menunjukkan bahwa stres dalam bekerja dilingkungan perusahaan adalah hal yang sudah wajar akan ditemui dan dihadapi oleh tiap orang. Kondisi ini tidak dapat dihindari dapat dihadapi dan diantisipasi dengan berbagai upaya

yang efektif dan efisien sehingga bila ditemui kembali kondisi stres seperti ini maka karyawan dapat dengan cepat mengatasinya tanpa menghambat pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuan untuk dengan cepat mengatasi stres sangat penting untuk dimiliki oleh individu karena kedepannya agar terdapat berbagai rintangan dan hambatan yang lebih besar lagi sehingga bila tidak disikapi dengan cepat dan bijak maka dapat merugikan karyawan itu sendiri terutama bagi kelangsungan perusahaan itu sendiri.

d. Penanggulangan Stres Kerja

Menurut Mulyadi (2015:225), berikut ini dapat dikemukakan bahwa terdapat beberapa upaya untuk menanggulangi stres sebagai berikut:

- 1) Pendekatan individual, terdiri dari:
 - a) Penerapan manajemen waktu; pengaturan waktu yang sangat tepat akan menjamin seseorang rasa lelah yang sangat besar dan diperlukan pembagian waktu untuk istirahat dan merelaksasikan tubuh dari kepadatan jadwal kerja.
 - b) Penambahan waktu olahraga; dalam tubuh manusia diperluaskan olahraga yang dapat mengatur dan merangsang syaraf motorik dan otot-otot sehingga membuat badan menjadi lebih segar.
 - c) Pelatihan relaksasi; setelah melakukan kerja yang cukup padat dan banyak tentunya membuat tubuh menjadi lelah dan diperlukan relaksasi yang membantu memenangkan tubuh yang tegang menjadi relaks.
 - d) Perluasan jaringan dukungan sosial; berhubungan dengan orang lain memang sangat diperlukan. Selain dengan mempermudah dalam pekerjaan,

dengan memiliki banyak jaringan pertemanan juga bisa dimanfaatkan sebagai tempat berbagai dalam memecahkan masalah.

2) Pendekatan organisasional, mencakup antara lain:

- a) Menciptakan iklim organisasional yang mendukung; banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokrasi yang tinggi yang menyertakan fleksibel. Ini dapat membawa stres kerja yang sungguh-sungguh.
- b) Adanya penyeleksian personel dan penempatan kerja yang lebih baik; pada dasarnya kemampuan ilmu yang dimiliki oleh setiap orang mungkin akan berbeda satu dengan lainnya. Penempatan kerja yang sesuai dengan keahlian sangat menunjang sekali terselesaikannya suatu pekerjaan.
- c) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional; konflik dalam sebuah organisasi mungkin adalah hal yang wajar dan mungkin sering juga terjadi.
- d) Penetapan tujuan yang realistis; setiap organisasi pastinya memiliki suatu tujuan yang pasti. Baik bersifat profit maupun non profit. Namun tujuan organisasi itu harus juga bersifat *real* sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
- e) Pendesaian ulang pekerjaan; stres yang terjadi ketika bekerja itu kemungkinan terjadi karena faktor kerjaan yang sangat erat dan menumpuk. Cara menyikapi dan mengatur program kerja yang baik adalah membuat teknik cara pengerjaannya. Pekerjaan yang diberikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh bawahan akan memperlancar tugas yang dikerjakan.

- f) Perbaikan dalam komunikasi organisasi; komunikasi ini sangatlah penting sekali dalam berorganisasi. Komunikasi dapat mempermudah kerja seseorang terutama dalam *team work*. Sesama anggota yang tergabung dalam satu kelompok selalu berkoordinasi dan membicarakan program yang akan dilakukan.
- g) Membuat bimbingan konseling (penyuluhan); bimbingan konseling ini bisa dirasakan cukup dalam mengatasi stress. Konseling yang dilakukan kepada psikolog yang lebih kompeten dalam masalah kejiwaan seseorang. Psikologis seseorang terganggu sekali ketika stres itu menimpa.

Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa terdapat beberapa tahap yang perlu diketahui dan dipahami dengan baik dan benar oleh tiap karyawan yang ada di perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar tiap karyawan dapat memilih dan menggunakan cara yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan untuk mengatasi stres yang menimpa dirinya selama bekerja di perusahaan. Dengan diketahuinya tahapan dalam penanggulangan stres tersebut akan memberikan pengetahuan dan pengalaman yang baik bagi karyawan agar kedepannya tidak terkejut lagi untuk menghadapi stres kerja yang lebih buruk lagi kedepannya.

e. Indikator Stres Kerja

Menurut Chandra dan Adriansyah (2017:24), berikut ini dapat dikemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur stress kerja, sebagai berikut:

- 1) Penyebab fisik mencakup kebisingan dan kelelahan. Kebisingan yang terjadi secara terus menerus dapat menjadi sumber stress bagi banyak orang. Sedangkan kelelahan dapat menyebabkan stress karena kemampuan untuk

bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari dapat menimbulkan stres.

- 2) Suhu dan kelembaban, dalam hal ini bekerja dalam ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.
- 3) Sifat pekerjaan antara lain:
 - a) Situasi baru dan asing. Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.
 - b) Ancaman pribadi; suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.
 - c) Percepatan; stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.
 - d) Ambiguitas; kurang kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.
 - e) Umpan balik; standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Di samping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.
- 4) Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang yang harus dipahami dan

segera diselesaikan agar tidak bekepanjangan yang dapat merugikan diri karyawan dan perusahaan sendiri di masa mendatang.

- 5) Kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri. Masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi kerja. Hal-hal seperti ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

4. Konflik Kerja

a. Pengertian Konflik Kerja

Menurut Sinambela (2016:458), berpendapat bahwa konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Sementara itu, Fahmi (2014:149), menjelaskan bahwa konflik sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebarang usaha untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya.

Sunyoto (2015:123), menjelaskan bahwa konflik merupakan bentuk interaksi antar kelompok yang berbeda dalam kepentingan (*interest*), persepsi dan preferensi. Konflik melibatkan interaksi permusuhan mulai dari yang bersifat lembut sampai pada perkelahian. Sedangkan menurut Sutrisno (2011:57), menjelaskan bahwa konflik sebagai kondisi yang dipersepsikan ada diantara pihak-pihak atau lebih merasakan adanya ketidaksesuaian antara tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan perbedaan sikap dan perilaku individu karena adanya beda

kepentingan yang hendak dicapai untuk pribadi dan atau kelompok. Konflik yang timbul dilingkungan tiap perusahaan lazimnya mempunyai perbedaan dan kesamaan tergantung dari individu yang berkonflik. Akan tetapi, konflik yang terjadi dan dibiarkan berlarut-larut tanpa upaya penyelesaian maka dapat mengganggu aktivitas perusahaan dan kemampuan untuk bertahan akan menjadi terhambat oleh para pihak bertikai karena tidak mempunyai kesamaan visi dan misi perusahaan.

b. Penyebab Timbul Konflik Kerja

Fahmi (2014:150), menjelaskan bahwa setiap terjadinya konflik pasti memiliki latar belakang penyebabnya, antara lain:

- 1) Proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap yaitu peristiwa sehari-hari, adanya tantangan, dan timbulnya pertentangan.
- 2) Perebutan tenaga ahli yang profesional; suatu organisasi ingin memiliki tenaga kerja yang handal dan berkualitas, ini salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengambil atau menarik SDM yang berasal dari organisasi atau perusahaan lain. Pada saat permulaan munculnya suatu krisis ditandai adanya pertentangan untuk memperebutkan sumber daya organisasi yang terbatas, maupun disebabkan lingkungan kerja yang tidak kondusif.
- 3) Keinginan pihak top management yang terlalu ambisius dan juga mengandung maksud tertentu. Dimana telah terbaca oleh pihak komisaris sehingga menimbulkan reaksi konflik antara manajemen dan komisaris.
- 4) Konflik juga memungkinkan terjadi karena kondisi dan situasi eksternal perusahaan yang dianggap tidak sisi representatif dalam rangka memberikan kenyamanan pada perusahaan. Ini terjadi seperti adanya teror dan gangguan dari

pihak luar, sehingga kegelisahan kerja selalu terjadi dan manajemen perusahaan tidak bisa fokus dalam membangun dan melaksanakan rencana yang dibuatnya.

Konflik yang timbul dan terjadi pada diri individu ataupun kelompok diperusahaan merupakan hal yang sudah sering terjadi dan ditemui dalam pelaksanaan tugas. Oleh sebab itu, atasan yang memiliki kewenangan tertinggi haruslah mengetahui penyebab sebenarnya terjadinya konflik tersebut agar dapat dicarikan solusi yang tepat dan efektif bagi kedua pihak bertikai. Dengan demikian, agar kedepannya para pihak tersebut tidak mengulangi konflik lagi sehingga nantinya dapat merugikan perusahaan dalam mencapai tujuan utamanya untuk perolehan laba usaha dan hal ini juga berdampak buruk pada kelangsungan hidup pegawai.

Sering terjadinya konflik di lingkungan perusahaan oleh sekelompok orang merupakan hal penting harus diketahui dan segera diselesaikan agar kedepannya tidak mengganggu aktivitas perusahaan. Konflik yang terjadi pada pihak yang bertikai haruslah dipisahkan dengan cara yang baik dan tidak merugikan kedua pihak sehingga hal ini diharapkan tidak terulang kembali di masa mendatang.

c. Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Sinambela (2016:463), berikut ini dapat disampaikan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi konflik dapat dikelompokkan dalam dua kelompok besar, sebagai berikut:

1) Faktor intern, terdiri dari:

- a) Kemantapan organisasi; organisasi yang telah mantap lebih mampu menyesuaikan diri sehingga tidak mudah terlibat konflik dan mampu menyelesaikannya.
 - b) Sistem nilai suatu organisasi ialah sekumpulan batasan yang meliputi landasan dan cara berinteraksi suatu organisasi, apakah sesuatu itu baik atau buruk, salah atau benar.
 - c) Tujuan suatu organisasi dapat menjadi dasar tingkah laku organisasi itu serta para anggotanya.
 - d) Sistem nilai dalam organisasi seperti sistem komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, imbalan, dan lain-lain.
- 2) Faktor ekstern, terdiri dari:
- a) Keterbatasan sumber daya; kelangkaan suatu hal yang dapat menumbuhkan persaingan dan dapat berakhir menjadi konflik,
 - b) Kekaburan aturan atau norma di masyarakat; hal ini memperbesar peluang perbedaan persepsi dan pola bertindak.
 - c) Derajat ketergantungan dengan pihak lain; semakin ketergantungan satu pihak dengan pihak lain, semakin mudah terjadi konflik.
 - d) Proses interaksi dengan pihak lain; pola yang bebas memudahkan pemaparan dengan nilai-nilai sedangkan pola tertutup menimbulkan sikap kabur dan kesulitan penyesuaian diri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat menjadi pemicu timbulnya konflik di perusahaan sehingga tiap faktor di atas merupakan bagian yang harus diketahui oleh karyawan. Dengan mengetahui faktor tersebut maka pimpinan perusahaan dapat segera mengambil

sikap dan tindakan untuk mengatasi konflik yang telah terjadi sehingga tidak berkelanjutan dan hal ini tidak memberikan pengaruh buruk bagi citra perusahaan karena ketidakharmonisan suasana kerja di lingkungan perusahaan bagi konsumen. Konflik kerja yang berkepanjangan dan terjadi pada para pihak bertikat harus segera mendapatkan respon dan tanggapan yang cepat dari pimpinan sebagai pemegang kekuasaan tertinggi untuk mencari solusi yang memberikan keuntungan dan manfaat bagi kedua pihak sehingga kedepannya tidak akan terjadi lagi.

d. Tahapan Penyelesaian Konflik Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:371), mengemukakan bahwa terdapat beberapa metode dalam penyelesaian konflik kerja, antara lain:

- 1) **Negosiasi**; penjelasan masalah saling menguntungkan dimana masing-masing yang terlibat mencari hal untuk dipertukarkan sehingga dapat diintegrasikan dalam perjanjian. Prinsip negosiasi antara lain;
 - a) Pisahkan orang dari masalah.
 - b) Pusatkan perhatian pada kepentingan bukan pada posisi.
 - c) Hasilkan berbagai kemungkinan sebelum memutuskan apa yang diharapkan.
 - d) Tekankan bahwa hasil yang dicapai berdasarkan tujuan atau sasaran dengan standar tertentu.
- 2) **Konsolidasi**; alternatif ini ditempuh dengan bantuan berbagai fasilitas dan adanya pihak ketiga yang akan berperan untuk:
 - a) Menciptakan iklim kerja sama dan saling percaya.
 - b) Membetulkan persepsi.

- c) Mengurangi kekhawatiran yang tidak rasional.
 - d) Meningkatkan komunikasi.
 - e) Menjernihkan isu.
- 3) Mediasi; dalam alternatif ini melibatkan pihak ketiga yang netral, dengan peran:
- a) Mengadakan pertemuan untuk berdiskusi mengenai isu pangkal perselisihan.
 - b) Membawa pesan dari pihak yang berkonflik.
 - c) Menanamkan kesadaran tentang betapa jauhnya hubungan individu dan menyuguhkan pilihan yang mungkin mendekatkan individu yang berkonflik.
 - d) Mengusulkan adanya penyelesaian masalah.
- 4) Arbitrasi merupakan penyelesaian masalah dengan alternatif ini berarti menggunakan pihak ketiga untuk mempengaruhi kekuasaan pihak yang konflik, sehingga mau memuaskan bagaimana cara menyelesaikan konflik. Oleh sebab itu, pihak ketiga harus melakukan:
- a) Memperhatikan tiap kasus untuk mencari bukti dan manfaat yang diinginkan.
 - b) Mengidentifikasi cara penyelesaian masalah dan pola penyelesaiannya.
- 5) Kompromi merupakan penyelesaian konflik melalui kompromi sebelumnya perlu dipahami hal berikut:
- a) Biasanya tindakan kompromi mempunyai konotasi negatif, mengorbankan sesuatu yang dipungkiri.
 - b) Menurut kemauan untuk mengakomodasikan perbedaan dengan pihak lain.
 - c) Menuntut kebebasan apa yang terbaik bagi masing-masing pihak.

Konflik yang telah terjadi dan dialami oleh beberapa pihak atau kelompok di perusahaan menjadikan aktivitas perusahaan menjadi ikut terganggu. Bila konflik telah berlangsung untuk waktu cukup lama maka pihak penengah harus segera mencari cara dan solusi yang benar efektif untuk penanggulangan konflik tersebut sehingga akibat negatif yang mungkin dapat terjadi semaksimal mungkin dapat dihindari atau diminimalkan sekecil mungkin. Pimpinan dapat menentukan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik tersebut sehingga kedua pihaknya tidak dirugikan satu sama lain dan berdamai dengan *win-win solution* agar kedepannya kedua pihak yang semula bertikai dapat bekerja sama untuk kemajuan perusahaan di masa mendatang.

e. Indikator Konflik Kerja

Menurut Sunyoto (2015:127), berikut ini dapat disajikan indikator yang digunakan untuk mengukur konflik kerja sebagai berikut:

- 1) Ketergantungan kerja terjadi ketika dua kelompok atau lebih saling bergantung satu sama lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ada tiga jenis ketergantungan, yaitu:
 - a) Ketergantungan berkelompok tidak membutuhkan adanya interaksi antar kelompok karena tiap kelompok melakukan pekerjaan secara terpisah, tetapi kinerja kelompok menentukan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.
 - b) Ketergantungan berurutan mesyarakatkan satu kelompok menyelesaikan tugas-tugasnya terlebih dahulu sebelum kelompok lain dapat menyelesaikan tugasnya.

- c) Ketergantungan timbal balik merupakan ketergantungan kelompok menjadi input bagi kelompok lain dalam suatu organisasi.
- 2) Perbedaan tujuan; kelompok dalam suatu organisasi cenderung tersentralisasi, sehingga individu mengembangkan berbagai tujuan, tugas dan personalia yang berbeda-beda. Perbedaan ini dapat menyebabkan terjadinya konflik kepentingan atau prioritas.
- 3) Perbedaan persepsi; perbedaan tujuan diantara anggota kelompok dalam organisasi juga berkaitan dengan perbedaan nilai, sikap, dan persepsi sehingga dapat menimbulkan konflik.
- 4) Kemenduaan organisasional; konflik antar kelompok dapat bersumber dari tanggung jawab yang dirumuskan secara mendua dan tujuan tidak jelas.

5. Hubungan antara Variabel Independen dengan Dependen

a. Hubungan antara Kelelahan Kerja dengan Kinerja

Karyawan yang menempati suatu jabatan di perusahaan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku di perusahaan. Deskripsi pekerjaan yang diberikan kepada karyawan mengenai hal-hal penting ataupun tugas yang harus dikerjakan menjadi rutinitas tiap bulannya. Namun demikian, terkadang karyawan diberikan tugas tambahan oleh atasan dikarenakan beberapa sebab. Penambahan tugas tersebut tentunya tidak semua karyawan dapat melaksanakannya dengan baik dan memberikan hasil yang optimal kepada atasan. Dengan demikian, bagi sebagian karyawan yang tidak sanggup menanggung tambahan kerja tersebut akan mengalami kelelahan kerja yang terjadi pada fisik karyawan.

Kelelahan kerja yang berlebihan melampaui batas kemampuan karyawan memberikan dampak negatif, seperti kondisi kesehatan menurun, tidak konsentrasi bekerja, pusing, lelah dan menimbulkan stres dalam dirinya karena dikejar *deadline* waktu yang harus diselesaikan sesuai dengan instruksi atasan. Dengan tingkat kelelahan cukup tinggi maka berdampak buruk terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam pelaksanaan tugas, akibatnya harus dilakukan perbaikan kembali dan dibutuhkan waktu cukup lama untuk dapat menyelesaikan dengan hasil yang baik.

Menurut penelitian dilakukan oleh Hendrawan, dkk (2018), menyimpulkan bahwa keberadaan kelelahan yang terjadi pada diri karyawan dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerjanya bagi perusahaan. Hal serupa juga disampaikan dalam penelitian Hidayah (2016), dapat disimpulkan bahwa semakin kuat kelelahan kerja dalam diri individu, maka akan berdampak buruk terhadap pencapaian hasil kerja individu tersebut. Dari penjelasan penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan tiap individu mempunyai daya ketahanan fisik yang berbeda-beda di lingkungan perusahaan saat melakukan tugasnya. Untuk itu, tiap individu yang bekerja tidak semua dapat menanggung kelelahan dalam bekerja sehingga bagi individu yang mudah lelah dalam bekerja karena diberikan tugas tambahan bila hal ini terjadi berkepanjangan maka dikhawatirkan dapat berdampak buruk pada kinerjanya di masa mendatang.

b. Hubungan antara Stres dengan Kinerja

Kelelahan fisik yang terjadi pada diri individu melebihi batas kemampuannya yang dimiliki secara perlahan-lahan dapat memicu timbulnya stress dalam diri

karyawan. Stres ini muncul karena dalam pikiran karyawan harus segera menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan dikarenakan sudah mendekati batas waktu yang telah ditetapkan. Bila tidak dapat dicapai, maka karyawan sudah dipastikan akan dikenakan sanksi atau denda oleh atasan baik dapat berupa materi atau uang dan non materi.

Namun demikian, dapat disampaikan bahwa tidak semua karyawan yang bekerja di perusahaan mempunyai kemampuan dan keterampilan yang sama dalam menyelesaikan stres yang menimpanya dengan cepat dan benar. Perlahan-lahan stres yang muncul dalam diri karyawan dapat mengganggu kesehatan fisik seperti sakit, kepala pusing, lesu, lemas dan lainnya maupun non fisik menyangkut mental pegawai seperti tidak fokus, cepat panik, grogi dan lainnya. Bila kondisi ini terjadi berkepanjangan maka dikhawatirkan dapat berdampak negatif di masa mendatang menyangkut hasil kerja karyawan akan ikut menurun secara signifikan dikarenakan banyak pekerjaan yang tertunda, terjadi kesalahan dan atau kekeliruan dan ketidakakuratan hasil kerja tersebut.

Dalam penelitian Hendrawan, dkk (2018), dapat disampaikan bahwa stress yang menimpa diri individu ketika bekerja dapat berdampak buruk terhadap kinerja karyawan bagi perusahaan. Sedangkan dalam penelitian Erwandati dan Sari (2017) menyimpulkan bahwa keberadaan stres yang terjadi pada diri individu menjadi salah satu pemicu terjadinya penurunan kinerja karyawan di lingkungan perusahaan. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa kinerja dapat menurun dikarenakan tingkatan stres yang cukup tinggi dialami oleh individu tersebut. Bila individu yang menangi gejala stres tidak segera dicarikan *win-win solution* maka cepat ataupun lambat dapat mempengaruhi kinerja selanjutnya.

c. Hubungan antara Konflik Kerja dengan Kinerja

Karyawan merupakan salah satu aset yang sangat berharga bagi kelangsungan usaha untuk mencapai tujuan utama dalam memperoleh laba. Namun demikian, dengan adanya perbedaan latar belakang yang cukup tinggi antara sesama rekan kerja maka hal ini membuat tiap individu yang bekerja di perusahaan mempunyai tujuan masing-masing yang hendak dicapai. Perbedaan kepentingan dan tujuan dari tiap individu sering menimbulkan konflik yang tidak terhindarkan.

Konflik yang terjadi diantara pihak bertidak menyebabkan hubungan komunikasi dan koordinasi antara divisi atau rekan kerja menjadi terhambat atau renggang. Kepentingan dan sikap keegoan sendiri akan lebih menonjol dari para pihak bertikat sehingga membuat penyampaian informasi pekerjaan menjadi terhambat, kemungkinan terjadi kesalahan informasi ataupun tidak adanya niat untuk perlanar tugas dari divisi lain. Bila kondisi konflik dibiarkan terjadi berkepanjangan maka cepat atau lambat dapat memperburuk kinerja karyawan itu sendiri dan akibat buruknya dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian Endila dan Syamsir (2017), dapat disampaikan bahwa keberadaan konflik yang terjadi diperusahaan dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan selama melakukan tugasnya. Pernyataan serupa juga disampaikan dalam penelitian Erwandari dan Sari (2017), menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkatan stress yang terjadi pada diri karyawan maka semakin besar terjadi penurunan kinerja karyawan saat bekerja sehingga hal ini berkaitan erat satu sama lain. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa stres kerja merupakan tekanan fisik dan mental yang dialami oleh individu karena

ketidakmampuan yang dimiliki untuk melakukan tugas dengan baik dan hasil yang optimal sehingga menimbulkan pandangan yang pesimis dalam pikiran karyawan dan perlahan-lahan dapat membuat karyawan tidak fokus dalam bekerja.

B. Penelitian Sebelumnya

Berikut ini dapat disajikan beberapa penelitian sebelumnya yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1	Hendrawan, dkk (2018)	Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar	$X_1 = \text{Stres Kerja}$ $X_2 = \text{Kelelahan Kerja}$ $Y = \text{Kinerja}$	Hasil bahwa secara parsial dan simultan stres kerja dan kelelahan kerja pengaruh kinerja
2	Walangantu, dkk (2018)	Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Manado	$X = \text{Konflik}$ $Y = \text{Kinerja}$	Hasil bahwa konflik ikut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
3	Wenur, dkk (2018)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado	$X_1 = \text{Konflik Kerja}$ $X_2 = \text{Stres kerja}$ $Y = \text{Kinerja}$	Hasil pengujian bahwa konflik kerja dan stress kerja secara parsial dan simultan pengaruh signifikan pada kinerja karyawan
3	Endila dan Syamsir (2017)	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari di Kabupaten 50 Kota	$X = \text{Konflik kerja}$ $Y = \text{Kinerja}$	Hasil bahwa konflik kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perangkat nagari
4	Erwandari dan Sari (2017)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000	$X_1 = \text{Konflik Kerja}$ $X_2 = \text{Stres Kerja}$ $Y = \text{Kinerja}$	Hasil bahwa secara parsial dan simultan konflik kerja dan stress kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

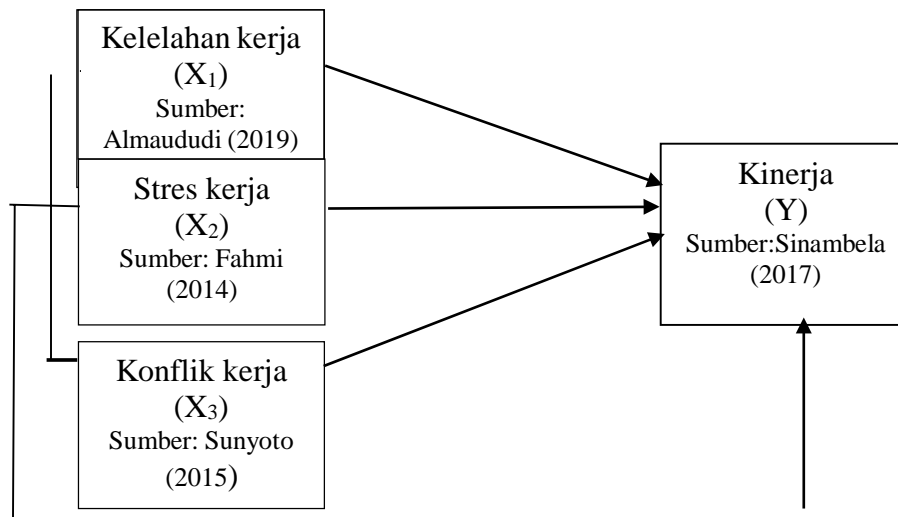
Lanjutan Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul	Variabel	Hasil
5	Fatikhin,dkk (2017)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Soekarno Hatta)	X_1 = Konflik Kerja X_2 = Stres Kerja Y = Kinerja	Hasil bahwa secara parsial dan simultan konflik kerja dan stress kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
6	Risnawati (2016)	Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Imam Bonjol	X = Kelelahan Kerja Y = Kinerja	Hasil bahwa kelelahan kerja pengaruh signifikan pada kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri
7	Hidayat (2016)	Pengaruh Stres dan Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Guru SMPN 2 Sukodono di Kabupaten Lumajang	X_1 =Stres X_2 =Kelelahan Kerja Y = Kinerja	Hasil bahwa stress dan kelelahan kerja pengaruh secara parsial dan simultan pada kinerja guru SMPN 2 Sukodono
8	Nawangwulan,dkk (2016)	Pengaruh Kelelahan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Surveyor dan Inspektor di Perusahaan Jasa Sertifikasi	X_1 = Kelelahan Kerja X_2 = Stres kerja Y = Kinerja	Hasil bahwa secara parsial dan simultan kelelahan kerja dan stress kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

sumber: data yang diolah, 2021

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan dari kerangka teoritis dan penjelasan mengenai hubungan antara variabel independen (kelelahan kerja, stress kerja dan konflik kerja) dan variabel dependen (kinerja) di atas, berikut ini disajikan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar: 2.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan penjelasan yang telah disampaikan mengenai hubungan antara variabel independen (kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja) dengan variabel dependen (kinerja), berikut ini dapat disampaikan hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

H₁: Kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

H₂: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

H₃: Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

H₄: Kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:339), menjelaskan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bersifat membuktikan dan menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian yang dilakukan, penulis ingin menjelaskan mengenai pengaruh variabel bebas (kelelahan kerja, stress kerja, dan konflik kerja) dengan variabel terikat (kinerja).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Ladenta Dental Clinic yang beralamat di Manhhatan Times Squares Jl. Gatot Subroto No. 217 Medan. Waktu penelitian dilakukan dari bulan April - Desember 2021. Berikut ini dapat disajikan jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Rencana Kegiatan	2021									
		April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
		1	Pengajuan judul	■							
2	Penyusunan proposal		■	■	■						
3	Bimbingan			■	■	■	■				
4	Seminar proposal						■				
5	Pengumpulan data							■			
6	Pengolahan data								■		
7	Penyusunan skripsi									■	
8	Sidang skripsi									■	

Sumber: data diolah, 2021

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari:

1. Variabel bebas mencakup kelelahan kerja, stress kerja dan konflik kerja.

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat.

2. Variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai defisini operasional variabel penelitian dan indikator yang digunakan seperti disajikan pada tabel di bawah ini;

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kelelahan kerja (X ₁)	<i>Burnout</i> menjelaskan bahwa gejala-gejala biasanya mencakup sikap sinis dan negatif, kekuatan dalam berpikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi Sumber: Almaududi (2019)	1. Kelelahan fisik 2. Kelelahan emosional 3. Kelelahan mental Sumber: Putra dan Mulyadi (2010)	Likert
Stres kerja (X ₂)	Stres adalah suatu pekerjaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuan, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya Sumber: Fahmi (2014)	1. Kebisingan 2. Ruangan kerja 3. Kemampuan kerja 4. Ketidakjelasan Pekerjaan 5. Situasi Sumber: Chandra dan Adriansyah (2017)	Likert
Konflik kerja (X ₃)	Konflik merupakan bentuk interaksi antar kelompok yang berbeda dalam kepentingan (<i>interest</i>), persepsi dan preferensi. Konflik melibatkan interaksi permusuhan mulai dari yang bersifat lembut sampai pada perkelahian Sumber: Sunyoto (2015)	1. Ketergantungan kerja 2. Perbedaan tujuan 3. Perbedaan persepsi 4. Ketidakjelasan tanggung jawab Sumber: Sunyoto (2015)	Likert

Lanjutan Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kinerja (Y)	Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika Sumber: Sinambela (2017)	1.Efektif 2.Efisien 3.Kualitas 4.Ketepatan waktu 5.Produktivitas 6.Keselamatan Sumber: Abdullah (2014)	Likert

Untuk mempermudah penelitian yang dilakukan, maka penulis menggunakan skala Likert untuk dapat memberikan skors dari tiap jawaban responden atas pemberian kuesioner penelitian. Skors jawaban ini terjadi dari 5 pilihan dari Skala Liker, sebagai berikut:

Tabel 3.3. Skala Likert

No	Gradiasi	Skors
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

D. Populasi dan Sampel Penelitian / Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Menurut Sudaryono (2017:166), mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk dipelajari kemudian

ditarik kesimpulan. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disampaikan bahwa jumlah keseluruhan karyawan yang bekerja di perusahaan berjumlah 40 karyawan.

2. Sampel

Menurut Priyastama (2017:12), mengemukakan bahwa sampel adalah sekumpulan data yang diambil dari populasi. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh (*boring sampling*), yaitu sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100 (Noor, 2012:15). Dari populasi yang disampaikan dalam peneliti. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 responden karena jumlah populasi kurang dari 100.

3. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sumber data penelitian sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara (Soewadji, 2012:147). Pada penelitian ini, penulis memperoleh data primer dengan cara memberikan sejumlah kuesioner yang berisi pernyataan menyangkut permasalahan yang sedang diteliti pada responden sebagai objek penelitian mengenai kelelahan kerja, stress kerja, konflik kerja dan kinerja.
2. Data sekunder adalah data yang telah jadi dan dipublikasikan oleh lembaga atau asosiasi yang diakui. Data sekunder dalam penelitian menyangkut data kinerja karyawan dalam perhitungan fisik uang tunai, sejarah perusahaan, struktur organisasi.

E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, berikut dapat disampaikan teknik pengumpulan data penelitian sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui sejumlah literatur, bahan buku bacaan, karya tulis, jurnal, dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu kelelahan kerja, stress kerja, konflik kerja dan kinerja.
2. Survei, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada responden yaitu karyawan yang bekerja di *Ladenta Dental Clinic* sehingga bersedia untuk memberikan jawaban tentang permasalahan yang diteliti.
3. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di perusahaan agar mendapatkan informasi penting yang dibutuhkan mengenai fenomena yang terjadi di perusahaan dari judul yang digunakan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah tabulasi jawaban responden dengan menggunakan program pengolahan data statistik yaitu program SPSS versi 20. Berikut ini dapat dijelaskan dan dijabarkan pengertian dan kriteria pengujian statistik dalam penelitian yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Menurut Priyatno (2017:62), mengemukakan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur pada kuesioner tersebut. Pengujian validitas terhadap tiap item kuesioner dengan menggunakan pendekatan *Corrected-Item Total Correlation*, berikut ini kriteria pengujian validitas yaitu:

- 1) Nilai koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Nilai koefisien $r_{hitung} < r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:125), mengemukakan uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden mengenai pernyataan adalah relatif konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode yang dipakai dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas adalah nilai *Cronbach's Alpha*. Berikut ini kriteria pengujian reliabilitas, yaitu:

- 1) Nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, disimpulkan variabel dinyatakan reliabel (konstruk).
- 2) Nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, disimpulkan variabel dinyatakan tidak reliabel (tidak konstruk)

2. Uji Asumsi Klasik

Berikut ini dapat dijabarkan ada 3 pengujian asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

a) Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2017:58), uji normalitas dilakukan untuk melihat kenormalan data yang digunakan, bila data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, adapun metode yang dipakai untuk mengukur tingkat kenormalan data adalah *Kolmogorov-Smirnov Test*. Berikut ini kriteria pengujian normalitas, yaitu:

- 1) Nilai *Asym Sig 2 tailed* $> 0,05$, disimpulkan data terdistribusi normal.
- 2) Nilai *Asym Sig 2 tailed* $< 0,05$, disimpulkan data tidak terdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2017:120), uji multikolinearitas berarti antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan angka 1). Berikut ini dapat disampaikan kriteria pengujian multikolinearitas, yaitu:

- 1) Nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai *VIF* < 10 , disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.
- 2) Nilai *Tolerance* $< 0,1$ dan nilai *VIF* > 10 , disimpulkan terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

c) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:125), uji heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2013:62). Pada penelitian ini, metode yang dipakai untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas yaitu metode *Glejser*, dengan kriteria pengujian yaitu:

- 1) Nilai signifikan $> 0,05$, disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, disimpulkan terjadi gejala homokedastisitas.

3. Regresi Linear Berganda

Menurut Priyatno (2013:116), analisis regresi linear berganda dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut ini disajikan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :	Y	= Kinerja
	X ₁	= Kelelahan kerja
	X ₂	= Stres kerja
	X ₃	= Konflik
	a	= Konstanta
	b ₁ ,b ₂ ,b ₃	= Koefisien regresi variabel bebas
	e	= <i>Terms of error</i>

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*. Berikut ini dapat disajikan kriteria pengujian hipotesis secara simultan, yaitu:

- 1) Nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$ maka H_a diterima; artinya secara statistik semua variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.
- 2) Nilai koefisien $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima; artinya secara statistik semua variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*. Berikut ini dapat disajikan kriteria pengujian hipotesis secara parsial, yaitu:

- 1) H_0 diterima, jika nilai koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} > 0,05$; artinya secara parsial variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

2) H_a diterima, bila nilai koefisien, $t_{hitung} > t_{tabel}$ Signifikan $t_{hitung} < 0,05$; artinya secara parsial variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan model regresi variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*. Berikut ini dapat disajikan pedoman hasil koefisien determinasi, yaitu:

Tabel 3.4. Koefisien Determinasi

No	Nilai Koefisien	Determinasi
1	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Priyatno, 2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Perkembangan Perusahaan

Ladenta Dental *Clinic* melayani pengobatan pasien sakit gigi, tambal, gigi berlubang, pasang kawat gigi (behel), pasang gigi palsu, cabut gigi, obat sakit gigi dan lainnya. Dental *Clinic* ini didukung oleh tenaga dokter gigi (*dentist*) yang ahli dan asisten ahli dalam mengobati pasien sehingga *service* dan pengobatan dapat dilakukan dengan cepat hingga pasien cepat sembuh. Selain melayani pasien dewasa, LaDenta Dental *Clinic* juga melayani pasien anak. Untuk biaya dan harga, klinik dokter gigi Kota Medan ini memberikan harga murah dan terjangkau dengan kualitas terbaik. Ladenta Dental *Clinic* mempunyai 8 cabang di Grand City Hall, Lippo Mall, Manhattan Times Square, Centre Point Medan, Josephine Building Medan, Cambridge City Square, Focal Point, JL. Sei Besitang Medan.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang tersusun sesuai karakteristik perusahaan akan sangat bermanfaat bagi jalannya operasional perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, struktur organisasi merupakan salah satu fungsi dasar bagi sebuah manajemen untuk mencapai target, strategi, dan sasaran yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan.

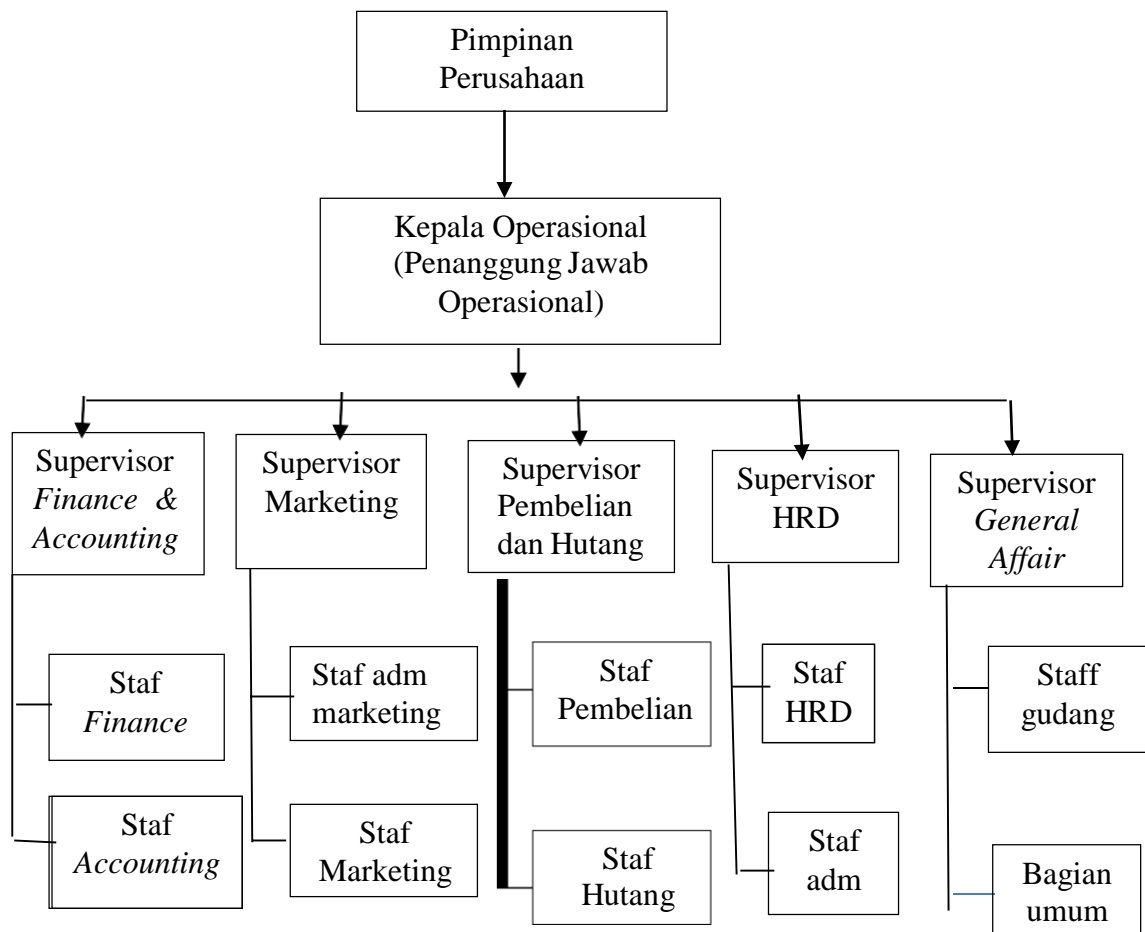
Struktur organisasi yang ada di perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

1. Setiap anggota suatu organisasi atau perusahaan tentunya harus bertanggung jawab kepada pimpinannya atau kepada atasannya yang telah memberikan

kewenangan, karena pelaksanaan atau implementasi kewenangan tersebut yang perlu dipertanggungjawabkan.

2. Kejelasan mengenai kedudukan disini artinya setiap anggota atau seseorang yang ada di dalam struktur organisasi dapat mempermudah dalam melakukan koordinasi dan hubungan.
3. Uraian tugas yang jelas akan sangat membantu pihak atasan maupun pimpinan untuk dapat melakukan pengawasan dan pengendalian.
4. Keberadaan struktur perusahaan akan memperjelas pembagian tugas untuk masing-masing pemegang jabatan. Rincian pembagian tugas dalam perusahaan tentu saja merupakan hal yang wajib dipahami oleh tim HRD.
5. Adanya struktur organisasi akan dapat memperjelas dan membuat adanya sistematis pekerjaan dari tiap divisi di perusahaan sehingga terhindar dari pelemparan tugas dan tanggung jawab di lingkungan perusahaan.
6. Struktur organisasi dapat mempercepat pendelegasian tugas dan wewenang dari atasan kepada bawahannya untuk melakukan tugas penting dalam mewakili dirinya untuk kepentingan perusahaan.

Berikut ini dapat disajikan struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini, yaitu:



Berikut ini dapat dijabarkan mengenai tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:

1. Pimpinan tugas dan tanggung jawab adalah mengawasi kegiatan perusahaan apakah sudah sesuai dengan kebijakan yang telah digariskan dalam kebijakan perusahaan yang ingin dicapai.
2. Kepala operasional; tugas dan tanggung jawab adalah bertanggung jawab atas kelancaran operasional usaha di bidang dental yang melayani kebutuhan masyarakat dan konsumen serta mengawasi bawahan dalam melakukan tugasnya.
3. Supervisor *finance & accounting*; bertanggung jawab untuk memantau dan mengawasi aktivitas keuangan perusahaan dan pelaporan keuangan tiap

bulannya kepada pimpinan sehingga kegiatan operasional dalam hal keuangan dan pelaporan keuangan dapat berjalan lancar.

4. Staf *finance*; bertanggung jawab untuk memeriksa dan mengawasi arus kas masuk dan arus kas keluar tiap harinya dan membuat laporan harian dan mingguan atas kas perusahaan.
5. Staf *accounting*; bertanggung jawab dalam membuat laporan keuangan yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan serta pelaporannya sesuai dengan standar akuntansi berlaku umum.
6. Supervisor marketing; bertanggung jawab untuk mengawasi aktivitas pemasaran produk dan mencari upaya atau cara terobosan strategi marketing yang terbaru sehingga dapat mencapai target perusahaan yang ditetapkan oleh pimpinan tiap periodenya. Membuat laporan mingguan atas kegiatan marketing yang dilakukan kepada pimpinan.
7. Staf Administrasi marketing; bertanggung jawab untuk mencatat tiap transaksi penjualan yang terjadi setiap periodenya dan mengarsip dokumen pada tempat yang telah ditentukan.
8. Staf marketing; bertanggung jawab untuk memperkenalkan dan memasarkan produk kepada calon konsumen atau masyarakat agar produk dan manfaatnya dapat diterima dengan baik oleh konsumen. Menjalin kerja sama dengan *partner* bisnis agar dapat memasarkan produk menjadi lebih luas dikenal oleh masyarakat.
9. Supervisor pembelian dan hutang; bertanggung jawab untuk mengawasi aktivitas pembelian yang dilakukan oleh bawahan tiap periodenya dan

pengawasan terhadap mutasi hutang dan membuat laporan bulanan untuk dilaporkan kepada atasan.

10. Staf pembelian; bertanggung jawab untuk mengurus segala pembelian barang yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan dan membuat laporan mingguan pembelian barang yang dilakukan kepada atasan.
11. Staf hutang; bertanggung jawab atas mutasi hutang yang timbul tiap periodenya dan pelunasan yang telah dilakukan dan selanjutnya laporan mutasi hutang mingguan dan mengawasi hutang yang akan jatuh tempo untuk segera dipersiapkan dan dilunasi kepada *supplier*.
12. Supervisor HRD; bertanggung jawab untuk mengawasi dan membuat prosedur mengenai kegiatan berkaitan karyawan seperti absensi, peraturan kerja, perjanjian kerja sama dan sanksi yang akan dikenakan kepada karyawan yang dengan sengaja ataupun tidak sengaja selama bekerja di perusahaan. Membuat laporan bulanan mengenai kegiatan sumber daya manusia di perusahaan untuk dilaporkan kepada atasan.
13. Staf administrasi HRD; bertanggung jawab untuk mencatat tiap absensi dan memeriksa absensi pegawai tiap bulannya untuk dicocokkan dengan mesin absensi dalam perhitungan gaji. Mengarsip dokumen perusahaan berkaitan dengan kepentingan karyawan dalam bekerja di perusahaan.
14. Staff HRD; bertanggung jawab untuk memberikan sosialisasi dan pengarahan kepada karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab tiap tiga bulan sekali. Membuat program pelatihan yang dibutuhkan oleh perusahaan tiap enam bulan dan setahun sekali dan membuat laporan bulan kepada atasan.

15. Supervisor *General Affair* dan Umum; bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan umum diperusahaan agar berjalan lancar sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Melakukan pengecekan dan pemeriksaan baik rutin maupun mendadak atas sarana dan prasarana umum yang tersedia di perusahaan dan membuat laporan bulanan kepada atasan.
16. Staf *General Affair*; bertanggung jawab untuk mengurus kepentingan umum perusahaan seperti transportasi untuk bekerja, dokumen perjanjian kerja sama dan mereview kembali bila mau diperpanjang dan membuat laporan mingguan dilaporkan kepada atasannya.
17. Staf umum; bertanggung jawab atas kebersihan dan keamanan di lingkungan operasional perusahaan agar memberikan suasana kerja yang aman, nyaman dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan.

3. Penyajian Data

Penelitian ini dilakukan pada *Ladenta Dental Clinic* dengan cara memberikan kuesioner kepada karyawan yang bekerja di perusahaan. Dari kuesioner yang diperoleh dengan maksud dibutuhkan untuk menjawab hipotesis penelitian dan diolah dengan program SPSS. Berikut ini dapat dijabarkan berikut ini.

1. Deskriptif Karakteristik Responden

a. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut disajikan karakteristik responden dari jenis kelamin yaitu:

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	%
Laki-laki	27	67,50
Perempuan	13	32,50
Jumlah	40	100,00

Sumber : data diolah, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang bekerja di perusahaan didominasi oleh karyawan laki-laki sebanyak 67,5%, sedangkan karyawan perempuan sebanyak 32,5%. Dapat disampaikan bahwa aktivitas di perusahaan mengutamakan karyawan laki-laki daripada perempuan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dengan beberapa pertimbangan bahwa karyawan laki-laki mempunyai daya tahan dan stamina lebih baik daripada perempuan.

b. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut disajikan karakteristik responden dari usia yaitu:

Tabel 4.2. Karakteristik Usia

Usia (tahun)	Jumlah responden	%
> 18 - 25	5	12,50
> 25 - 35	15	37,50
> 35 - 45	20	50,00
> 45	5	12,50
Jumlah	40	100,00

Sumber : data diolah, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa karyawan bekerja di perusahaan dominasinya adalah berusia produktif dengan kemampuan maksimal yaitu usia 35-45 tahun sebanyak 50% dibandingkan kelompok usia lainnya. Kondisi ini mencerminkan bahwa dengan usia yang masih produktif maka pekerjaan yang diberikan diharapkan dapat bekerja lebih maksimal dan memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan harapan pimpinan untuk mencapai tujuan utama perusahaan.

c. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut disajikan karakteristik responden dari pendidikan yaitu:

Tabel 4.3. Karakteristik Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah responden	%
SMU	14	35,00
Diploma	16	40,00
Sarjana	10	25,00
Jumlah	40	100,00

Sumber : data diolah, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa pendidikan karyawan bekerja di perusahaan mayoritasnya adalah pendidikan diploma sebanyak 40% daripada pendidikan SMU dan sarjana. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan karyawan di perusahaan untuk melakukan pekerjaan diberikan dalam pandangan pimpinan menggunakan pendidikan diploma dikarenakan skala kegiatan usaha di perusahaan masih belum begitu besar.

d. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Berikut disajikan karakteristik responden dari lama bekerja yaitu:

Tabel 4.4. Karakteristik Lama Bekerja

Lama bekerja	Jumlah responden	%
< 3	8	20,00
> 3 - 5	13	32,50
> 5 - 10	19	47,50
Jumlah	40	100,00

Sumber : data diolah, 2021

Tabel di atas menunjukan bahwa karyawan bekerja di perusahaan lebih dominan masa kerja 5-10 tahun sebanyak 47,5%, daripada kelompok masa kerja lainnya. Bagi karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan menggambarkan bahwa karyawan merasa cocok bekerja di perusahaan dianggap mampu memberikan apa yang diinginkan oleh karyawan dari perusahaan.

4. Analisis dan Evaluasi

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas Variabel Kelelahan Kerja

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas untuk kelelahan kerja sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja

Variabel	Item Kuesioner	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>		Simpulan
		<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	
Kelelahan Kerja	Kelelahan kerja_1	.870	.304	Valid
	Kelelahan kerja_2	.814		Valid
	Kelelahan kerja_3	.750		Valid
	Kelelahan kerja_4	.676		Valid
	Kelelahan kerja_5	.673		Valid
	Kelelahan kerja_6	.413		Valid

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk variabel kelelahan kerja di atas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner untuk variabel kelelahan kerja mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,304), sehingga disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Variabel Stres kerja

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas untuk stress kerja sebagai berikut:

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Stres Kerja

Variabel	Item Kuesioner	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>		Simpulan
		rhitung	rtabel	
Stres kerja	Stres kerja_1	.711	.304	Valid
	Stres kerja_2	.462		Valid
	Stres kerja_3	.829		Valid
	Stres kerja_4	.348		Valid
	Stres kerja_5	.684		Valid
	Stres kerja_6	.736		Valid
	Stres kerja_7	.354		Valid
	Stres kerja_8	.781		Valid
	Stres kerja_9	.475		Valid
	Stres kerja_10	.924		Valid

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk variabel stres kerja di atas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner untuk variabel stres kerja mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,304), sehingga disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Variabel Konflik Kerja

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas untuk konflik kerja sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Konflik kerja

Variabel	Item Kuesioner	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>		Simpulan
		rhitung	rtabel	
Konflik Kerja	Konflik kerja_1	.673	.304	Valid
	Konflik kerja_2	.427		Valid
	Konflik kerja_3	.436		Valid
	Konflik kerja_4	.409		Valid
	Konflik kerja_5	.457		Valid
	Konflik kerja_6	.631		Valid
	Konflik kerja_7	.404		Valid
	Konflik kerja_8	.693		Valid

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk variabel konflik kerja di atas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner untuk variabel konflik kerja

mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,304), sehingga disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid.

4) Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas untuk kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kinerja karyawan

Variabel	Item Kuesioner	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>		Hasil
		<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	
Kinerja karyawan	Kinerja karyawan_1	.502	.304	Valid
	Kinerja karyawan_2	.518		Valid
	Kinerja karyawan_3	.711		Valid
	Kinerja karyawan_4	.608		Valid
	Kinerja karyawan_5	.516		Valid
	Kinerja karyawan_6	.579		Valid
	Kinerja karyawan_7	.413		Valid
	Kinerja karyawan_8	.634		Valid
	Kinerja karyawan_9	.609		Valid
	Kinerja karyawan_10	.598		Valid
	Kinerja karyawan_11	.562		Valid
	Kinerja karyawan_12	.616		Valid

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner untuk kinerja karyawan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,304), sehingga disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid.

5) Uji Reliabilitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kelelahan kerja, stres kerja, konflik kerja, dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas*Reliability statistics*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Nilai koefisien standar</i>	Simpulan
Kelelaha kerja_X1	.879		Reliabel
Stres kerja_X2	.888	0,6	Reliabel
Konflik kerja_X3	.800		Reliabel
Kinerja karyawan_Y	.873		Reliabel

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kelelahan kerja, stres kerja, konflik kerja, dan kinerja karyawan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan variabel digunakan adalah reliabel. Artinya bahwa sebagian besar responden telah memberikan jawaban yang rata-rata relatif stabil dan konsisten antara keusioner yang satu dengan lainnya dalam tiap variabel penelitian.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 4.10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		40
<i>Normal Parameters^a</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.27888503
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.073
	<i>Positive</i>	.049
	<i>Negative</i>	-.073
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.463
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.983

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan hasil pengujian *Kolmogorov Smirnov* mempunyai nilai signifikansi (*Asymp. Sig.2-tailed*) yaitu 0,983 sehingga diketahui nilai signifikansi $0,983 > 0,05$ disimpulkan bahwa nilai *residual* berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian multikolinearitas yaitu:

Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kelelahan kerja_X1	.847	1.180
Stres kerja_X2	.584	1.712
Konflik kerja_X3	.514	1.946

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja yang digunakan menunjukkan nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode *Glejser* sebagai berikut:

Tabel 4.12. Hasil Uji Glejser

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.062	3.877		-.016	.987
	KelelahanKerja_X1	.167	.117	.248	1.430	.161
	StresKerja_X2	.105	.092	.238	1.139	.262
	KonflikKerja_X3	-.185	.121	-.339	-1.525	.136

a. *Dependent Variable: Abs_res*

sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kelelahan kerja mempunyai nilai sig. 0,161 , variabel stres kerja mempunyai nilai signifikan 0,262 dan variabel konflik kerja dengan nilai signifikan 0,136, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Regresi Linear Berganda

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian regresi linear berganda pada pengolahan tabulasi jawaban responden yaitu:

Tabel 4.13. Regresi Linear Berganda

Coefficientsa

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1 (Constant)	9.461	6.417		1.475	.149
Kelelahan kerja_X1	.158	.194	.094	.818	.419
Stres kerja_X2	.651	.152	.589	4.275	.000
Konflik kerja_X3	.302	.200	.221	1.508	.140

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan_Y

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas dapat disajikan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,461 + 0,158 X_1 + 0,651 X_2 + 0,302 X_3$$

Berikut ini dapat dijabarkan persamaan regresi linear berganda di atas yaitu:

1. Nilai a (konstanta) sebesar 9,461 dan bernilai positif, artinya nilai tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 9,461 dengan asumsi nilai koefisien variabel kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik kerja adalah nol.
2. Variabel kelelahan kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,158 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada kelelahan kerja maka

dapat meningkatkan kinerja sebesar 0,158 dengan asumsi variabel stres kerja dan konflik kerja mempunyai nilai nol.

3. Variabel stres kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,651 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada stres kerja maka dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,651 dengan asumsi variabel kelelahan kerja dan konflik kerja mempunyai nilai nol.
4. Variabel konflik kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,302 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada konflik kerja maka dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,302 dengan asumsi variabel kelelahan kerja dan stres kerja mempunyai nilai nol.

5. Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian simultan antara variabel independen (kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) pada pengolahan tabulasi jawaban responden yaitu:

Tabel 4.14. Hasil Uji Simultan

ANOVA^b

Model	<i>Sum of</i>	<i>df</i>	<i>Mean</i>	F	Sig.
1 <i>Regression</i>	632.308	3	210.769	18.096	.000 ^a
<i>Residual</i>	419.292	36	11.647		
Total	1051.600	39			

a. *Predictors: (Constant), Konflik kerja_X3, Kelelahan kerja_X1, Stress kerja_X2*

b. *Dependent Variable : Y_Kinerja karyawan*

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel sebanyak $n = 40$, dimana nilai $df (1) = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df (2) = n - k = 40 - 4 = 36$ maka diperoleh $F_{tabel} = 2,87$ pada sig. 0,05. Dari tabel di atas ketahu diperoleh $F_{hitung} = 18,096$ pada sig. 0,000. Dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic* (nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, $18,096 > 2,87$ pada sig. $0,000 < 0,05$), sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian H_4 diterima.

b. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Berikut ini dapat disajikan hasil secara parsial variabel independen (kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) pada pengolahan tabulasi jawaban responden yaitu:

Tabel 4.15. Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1.475	.149
Kelelahan kerja_X1	.094	.818	.419
Stres kerja_X2	.589	4.275	.000
Konflik kerja_X3	.221	1.508	.140

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan_Y

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak $n = 40$ sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,683$ pada sig. 0,05. Dari tabel di atas, maka berikut ini dapat dijabarkan hasil pengujian parsial sebagai berikut:

- a. Kelelahan kerja menunjukkan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*, karena mempunyai nilai

koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$, $0,818 < 1,683$ pada sig. $0,419 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_1 ditolak.

b. Stres kerja menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*, karena mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $4,275 > 1,683$ pada sig. $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_2 diterima.

c. Konflik kerja menunjukkan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ladenta Dental *Clinic*, karena mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$, $1,508 < 1,683$ pada sig. $0,140 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_3 ditolak.

c. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian koefisien determinasi antara variabel independen (kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja) mampu menjelaskan variabel dependen (kinerja karyawan) pada pengolahan tabulasi jawaban responden yaitu:

Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary</i>						
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Change Statistics</i>	
					<i>R square</i>	<i>F Change</i>
1	.775 _a	.601	.568	3.41277	.601 ^r	18.096

a. *Predictors:* (Constant), Konflik kerja_X3, Kelelahan kerja_X1, Stress kerja_X2

b. *Dependent Variable:* Y_Kinerja karyawan

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan nilai $R = 0,775$ dan bernilai positif artinya bahwa antara kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental *Clinic*. Nilai R

adjusted square = 0,568 artinya bahwa kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja sebesar 56,8% dan sisanya 33,2% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Ladenta Dental Clinic

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh menunjukkan bahwa keberadaan kelelahan kerja di perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan saat bekerja. Kondisi ini menggambarkan bahwa dalam pandangan responden tiap orang yang bekerja di perusahaan tentunya akan mengalami kelelahan pada fisiknya, hanya tergantung cepat atau lambat seseorang yang mengalami kelelahan tersebut sampai seberapa lama dirinya bisa bertahan. Disamping itu, kelelahan selama bekerja yang terjadi pada diri individu merupakan hal wajar yang akan ditemui oleh karyawan laki-laki ataupun perempuan dalam dunia kerja sehingga kelelahan yang dialami oleh para pekerja itu akan diberikan waktu istirahat pada jam istirahat yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, kelelahan kerja yang ada di perusahaan dan dialami oleh tiap karyawan tanpa pengecualian tidaklah dapat menjadi tolak ukur untuk menentukan sampai sejauh mana kinerja seseorang. Hal ini disebabkan oleh kelelahan kerja tidak dapat dipisahkan saat bekerja sehingga hal ini tergantung pada masing-masing individu untuk mengatur waktunya untuk dapat istirahat sebentar dan kemudian lanjut bekerja kembali seperti biasa.

Oleh sebab itu, karyawan yang muda maupun yang cukup tua dan mengalami kelelahan dalam bekerja akan tetap dapat bekerja dengan optimal dan memberikan hasil kerja yang baik seperti harapan atasan dengan mengatur waktu istirahat beberapa menit diluar jam istirahat yang berlaku umum yaitu dari jam 12.00 s/d 13.00.

Berdasarkan penelitian oleh Risnawati (2016) dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja diberikan oleh karyawan. Hal yang sama disampaikan dalam penelitian Hidayat (2016), menyimpulkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan kerja dapat berpengaruh signifikan pada kinerjanya selama bekerja di perusahaan. Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu sehingga adanya perbedaan pandangan dalam diri responden mengenai kelelahan kerja dalam diri masing-masing individu adalah hal wajar dan kondisi sifatnya tidak mutlak dan tidak dapat menjadi satu patokan yang sama antara individu yang satu dengan lainnya mengenai kelelahan kerja.

Tiap individu yang bekerja di perusahaan mempunyai kondisi dan stamina fisik yang berbeda dan kondisi dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti usia, pengalaman kerja, pola makan, pola hidup, olahraga dan sebagainya. Perbedaan kesehatan fisik dan stamina dalam diri masing-masing karyawan akan menentukan sampai seberapa lama dirinya bisa bertahan terhadap kelelahan yang dialaminya saat bekerja sehingga ada karyawan yang banyak bekerja 2-3 jam sudah merasakan lelah pada dirinya dan butuh waktu istirahat beberapa menit agar dapat pulih kembali untuk bekerja.

Sedangkan ada beberapa karyawan yang mampu bekerja sampai 6 jam lamanya baru merasakan lelah dan waktunya istirahat pada jam istirahat siang dan makan siang. Kondisi ini akan menentukan sampai seberapa lama karyawan dapat bekerja dengan fokus dan memberikan hasil kerja yang optimal saat menghadapi kelelahan pada dirinya.

2. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan di Ladenta Dental Clinic

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh menunjukkan bahwa keberadaan stres kerja yang dialami oleh diri karyawan dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Kondisi ini menggambarkan bahwa dalam pandangan responden tiap orang yang bekerja di perusahaan akan mengalami tekanan kerja pada dirinya baik yang disebabkan oleh rekan kerja, atasan dan beban kerja yang diberikan padanya berkaitan dengan pekerjaan. Stres yang terjadi dan dialami oleh karyawan dapat berdampak pada fisik dan psikis dirinya sehingga tidak semua karyawan dapat menahan keduanya secara bersamaan dalam jangka waktu cukup lama.

Bagi karyawan yang masih muda dan belum begitu berpengalaman pada bidang tugas yang dilakukan cenderung akan mudah mengalami stres kerja pada dirinya sehingga stres tersebut bila tidak segera diatasi maka menambah beban pikiran sehingga bila pikiran dalam diri karyawan belum terselesaikan maka dapat mengganggu konsentrasi dirinya selama bekerja sehingga dapat membuat kemungkinan dirinya melakukan kesalahan atas

pekerjaannya dan harus dilakukan perbaikan yang membutuhkan waktu cukup lama sehingga *deadline* waktu yang diberikan menjadi tidak tercapai.

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Hendrawan, dkk (2018), menjelaskan bahwa stres kerja yang terjadi pada diri karyawan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan selama bekerja di lingkungan perusahaan. Sementara itu, dalam penelitian Wenur, dkk (2018), dapat disampaikan bahwa stres kerja yang terjadi pada diri tiap karyawan berbeda-beda sehingga semakin berat stres tersebut maka semakin besar pengaruhnya terhadap hasil kerja karyawan akan sulit tercapai.

Dari penjelasan kedua penelitian terdahulu dapat disampaikan bahwa terdapat persamaan pandangan responden bahwa stres adalah hal yang akan ditemui oleh tiap orang dalam dunia kerja diperusahaan sehingga stres tersebut dapat berkaitan dengan fisik dan psikis seseorang dimana ada sebagian individu yang dapat menahan pada kondisi fisik maupun hanya pada psikis saja, dan juga ada sebagian individu yang tidak sanggup menahan mengatasi stres yang melanda dirinya pada fisik dan psikisnya.

Ketidakmampuan individu menahan kondisi stres yang semakin berat dan berkepanjangan dapat memberikan banyak dampak buruk pada dirinya seperti penurunan kesehatan fisik, cepat sakit, sakit kepala, konsentrasi kerja menjadi cepat menurun dan tidak bersemangat kerja. Banyak dampak negatif yang ditimbulkan dari stres tersebut akan membuat karyawan menjadi sulit bekerja dengan fokus sehingga tiap pekerjaan yang diberikan oleh atasan sulit diselesaikan dengan hasil yang baik dan tidak dapat tepat waktu.

3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Ladenta Dental Clinic

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh menunjukkan bahwa keberadaan konflik kerja yang terjadi dan dialami oleh para pihak bertikai di perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Kondisi ini menggambarkan bahwa dalam pandangan responden karyawan yang bekerja di perusahaan terdiri dari berbagai perbedaan yang sulit untuk disatukan. Banyaknya perbedaan dalam diri individu seperti usia, jenis kelamin, status sosial, pengalaman hidup, pendidikan dan unsur kepentingan akan menentukan sikap dan tindakan individu tersebut saat bekerja. Dengan demikian, pada dunia kerja di perusahaan dengan banyak berbagai masalah kerja dan lingkungan kerja yang cepat berubah maka hal ini dapat menimbulkan adanya perbedaan kepentingan diantara para rekan kerja dan ataupun divisi

Terjadinya konflik selama bekerja antara rekan kerja merupakan hal yang sudah biasa terjadi dilingkungan perusahaan sehingga hal ini hanya dibutuhkan pihak penengah yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan konflik yang terjadi diantara para rekan kerja dan ataupun divisi. Konflik yang terjadi harus dan cepat diselesaikan dengan cara yang sama-sama menguntungkan bagi kedua pihak sehingga rekan kerja dapat berkerja sama dan berkoordinasi kembali seperti biasa. Selain itu, penyelesaian konflik juga dapat bermanfaat agar tidak terjadi kesenjangan jarak dan sosial diantara para pihak yang pernah bertikai sehingga suasana kerja juga tetap kondusif kedepannya. Para pihak bertikai dan menimbulkan

konflik dapat menyelesaikan dengan kepala dingin dan efektif maka hal ini tentunya tidak mengganggu pekerjaan yang akan dikerjakan sehingga karyawan masih dapat memberikan hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan penelitian Walangantu, dkk (2018), dapat disampaikan bahwa konflik yang terjadi di perusahaan antara para pihak bertikai dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Selain itu, dalam penelitian Endila dan Syamsir (2017), menyimpulkan bahwa konflik yang terjadi berkepanjangan dalam diri karyawan maka hal ini dapat berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja karyawan saat melakukan tugasnya. Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu sehingga ini dapat menggambarkan bahwa terdapat perbedaan pandangan responden dalam memandari suatu konflik dan menyikapinya.

Ada sebagian responden beranggapan bahwa konflik yang terjadi antara rekan kerja merupakan hal wajar dan dapat diselesaikan dengan baik-baik dengan mencari *win-win solution* bagi kedua pihak, sehingga kedepannya konflik tersebut tidak membuat jarak dan tidak menghambat pelaksanaan tugas karyawan yang pernah bertikai tetap dapat bekerja sama dan berkoordinasi demi kepentingan dan kemajuan perusahaan. Sedangkan bagi sebagian responden mungkin berpendapat bahwa karyawan yang pernah bertikai dan sudah diselesaikan maka kedepannya sulit untuk bekerja sama dan komunikasi menjadi ikut terganggu sehingga hal ini membuat karyawan sulit bekerja dengan baik, akibatnya hasil kerja karyawan juga sulit menjadi optimal seperti awal mulanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, berikut ini dapat disampaikan beberapa kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Secara parsial menunjukkan bahwa kelelahan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental *Clinic*, dengan nilai regresi sebesar 0,818 dan nilai signifikan sebesar 0,419.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental *Clinic*, dengan nilai regresi sebesar 1,508 dan nilai signifikan sebesar 0,140.
3. Secara parsial menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental *Clinic*, dengan nilai regresi sebesar 4,275 dan nilai signifikan sebesar 0,000.
4. Secara simultan menunjukkan bahwa kelelahan kerja, stres kerja dan konflik kerja bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Ladenta Dental *Clinic*, dengan nilai regresi sebesar 18,096 dan nilai signifikan sebesar 0,000.

B. Saran

Berikut ini adapun saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Di masa mendatang, sebaiknya perusahaan memberikan kelonggaran kepada karyawan untuk istirahat yang cukup ketika ada karyawan yang sudah mengalami kelelahan kerja yang berlebihan. Hal ini dimaksudkan agar tidak

terjadi penurunan stamina dan kesehatan fisik karyawan yang nantinya dapat berdampak kurang baik terhadap pelaksanaan tugas dan bagi kepentingan perusahaan.

2. Perusahaan sebaiknya menyediakan sarana conselling bagi karyawan yang mengalami stres yang berlebihan selama melakukan tugasnya dimana dirinya tidak dapat mengatasi stres sendirian sehingga membutuhkan bantuan dan uluran dari orang lain yang mempunyai kemampuan lebih. Hal ini dimaksudkan agar stres tersebut tidak berkepanjangan menimpa diri karyawan yang dapat memberikan dampak buruk bagi dirinya dan juga perusahaan di masa mendatang.
3. Perusahaan sebaiknya memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap kondisi konflik yang terjadi antara rekan kerja maupun antar divisi sehingga konflik tersebut tidak merusak suasana kerja di lingkungan perusahaan. Dengan adanya tindakan penyelesaian konflik secara cepat dan tepat maka masalah yang timbul dapat diselesaikan dengan baik sehingga antara rekan kerja tidak ada kesenjangan jarak dan sosial selama bekerja di lingkungan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf H.M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Almaududi, S. (2019). Pengaruh Kejenuhan (*Burnout*) terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Uni Layanan Pusat Listrik Payo Selincah. *Economic: Journal of Economic and Business*. Vol.3. No.2. September. Hal: 193-201
- Aspan, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepribadian Sebagai Moderating Variable Pada Dosen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan (Doctoral dissertation).
- Chandra, R., dan Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol.6. No.1. Mei. ISSN: 2552-844X. Hal: 670-678.
- Endila, V. dan Syamsir. (2017). Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari di Kabupaten 50 Kota. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol.5. No.1. Maret. ISSN: 2086-1338.
- Erwandari, E.P., dan Sari, A.P. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000. *Jurnal Management Insight*. Vol.13. No.2. Hal: 39-49.
- Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi dan Kasus*. Cetakan Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fajar, Siti Al., dan Heru, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Fajriani, A., dan Septiari, D. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.3. No.1. Hal: 74-79. ISSN: 2337-7887 (print version).
- Fatikhin, F., Hamid, D., dan Mukzam, M.D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.47. No.1. Juni. Hal: 172-180.
- Gaol, CHR Jimmy L. (2014). *A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo. Anggota IKAPI.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Cetakan IX. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hidayat, Zainul. (2016). Pengaruh Stres dan Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Guru SMPN 2 Sukodono di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Wiga (JPIEW)*. Vol.6. No.1. Maret. Hal: 36-44.
- Hendrawan, Andi., Sucahyawati, H., Cahyandi, K., dan Indriyani. (2018). Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar. *Jurnal EMA (Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi)*. Vol.3. No.1 Juni. Hal: 1-14.
- Indrawan, M. (2018). Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Loleng Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*, 4.
- Jayanti, R., dan Maulidina. (2015). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Vol.4. No.1. Hal: 62-72.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Cetakan Kesatu. Bandung: CV. Alfabeta.
- Nawangwulan, D.S., Rosyadah, B.M., dan Rachman, F.(2016). Pengaruh Kelelahan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Surveyor dan Inspektor di Perusahaan Jasa Sertifikasi. *Proceeding 2nd Conference on Safety Engineering and Its Application*. ISSN No. 2581 – 1770. Hal: 563-568
- Pramono, C. (2019). HUBUNGAN ANTARA FINANCIAL PERFORMANCE DAN FINANCIAL RISK PADA SEKTOR PERBANKAN INDONESIA. *Jurnal Abdi Ilmu*, 12(1), 123-128.
- Priansa, D.J. (2014). *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Alfabeta. Anggota IKAPI.
- Priyatno, Duwi. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Edisi I. Yogyakarta: CV. ANDI.
- _____. (2013). *Mandiri Belajar SPSS untuk pemula*. Cetakan Pertama. Jakarta: Mediakom.
- Priyastama R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Cetakan I. Yogyakarta: Start Up.
- Putra, Y.S., dan Mulyadi, H. (2010). Pengaruh Faktor Job Demand Terhadap Kinerja dengan Burnout sebagai variabel Moderating pada Karyawan bagian Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga. *Jurnal Among Makarti*. Vol.3. No.6. Desember. Hal: 47-68.
- Risnawati. (2016). Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Imam Bonjol. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol.17. No.01. April. ISSN: 1693-7619 (Print). Hal: 79-87.
- Romadhoni, L.C., Asmony, T., dan Suryatni, M. (2015). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram. ISSN: 2354-9629. *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*. Vol.3.No.2 Juli – Desember. Hal: 125-145.

- Samodoro, E. (2018). Hubungan antara Stres Kerja dengan Burnout pada Karyawan Bagian Produksi. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas 17 Agustus 1945.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Cetakan I. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soewadji, Jusuf. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jilid 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Edisi I. Cetakan I. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sunyoto, D. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian Dilengkapi: Intervensi Pengembangan Organisasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2012). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Sutrisno, Edy. (2011). *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2014). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahyuni, S., Mesra, B., Lubis, A., & Batubara, S. (2020). Penjualan Online Ikan Asin Sebagai Salah Satu Usaha Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Nelayan Bagan Deli. *Ethos: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(1), 89-94.
- Walangantu, A.R, Simampouw H.J., dan Tarore, H.S. (2018). Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.6. No.3. ISSN: 2338-9605. Hal: 79-85.
- Wenur, G., Sepang, J., dan Dotulong, L. (2018). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6. No.1. Januari. Hal: 51-60. ISSN: 2303-1174.
- Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.