



**ANALISIS *STRUCTURAL EQUATION MODELLING*
PADA FAKTOR STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *MARKETING*
PT. PHAPROS, TBK CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

WILTON LUBIS
NPM 1725311020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL : ANALISIS STRUKTURAL EQUATION MODELING PADA FAKTOR STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MARKETING PT.PHAPROS,
TBK CABANG MEDAN

NAMA : WILTON LUBIS
N.P.M : 1725311020
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : Manajemen
TANGGAL KELULUSAN : 29 Februari 2024

DIKETAHUI

DEKAN



Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

KETUA PROGRAM STUDI



Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M.

DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Dr Emi Wakhyuni, S.E., M.Si.

PEMBIMBING II



Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wilton Lubis
Npm : 1725311020
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Analisis *Structural Equation Modelling* Pada Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi 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 perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.



Medan, Februari 2024

(Wilton Lubis)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wilton Lubis
Npm : 1725311020
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Stella Tengah No. 12 Komplek Kejaksaan Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Sehubungan dengan hal ini, 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, Februari 2024



Wilton Lubis
1725311020

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 02 April 2024
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WILTON LUBIS
 Tempat/Tgl. Lahir : PANTI / 02-07-1983
 Nama Orang Tua : ALM. ZULFAN ZAY LUBIS
 N. P. M : 1725311020
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 No. HP : 081363286788
 Alamat : Jl Stella Raya Stella Tengah No 12 Komplek Kejaksaan
 Medan Tuntungan Kota Medan

Sehingga bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Struktural Equation Modeling Pada Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Marketing PT.Phapros, Tbk Cabang Medan , Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut 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 penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan 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 : L

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



E. Rusiadi, SE., M.Si.
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



WILTON LUBIS
 1725311020

- 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.



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*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: WILTON LUBIS
Tempat/Tgl. Lahir	: PANTI / 02 Juli 1983
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1725311020
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Human Capital Management
Jumlah Kredit yang telah dicapai	: 144 SKS, IPK 3.45
Nomor Hp	: 081363286788

Permohonan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut

No.	Judul
1.	Analisis Struktural Equation Modeling Pada Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Marketing PT.Phapros, Tbk Cabang Medan

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Perihal Yang Tidak Perlu

Rektor I
 (SITI ANISAH, S.T., M.T.)

Medan, 02 April 2024

Pemohon,

(Wilton Lubis)

Tanggal :

Disetujui oleh :
 Dekan
 (Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.)

Tanggal :

Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :
 (Dr Emi Wakhuni, S.E., M.Si.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen
 (Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II:
 (Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M.)

ABSTRAK

Stres kerja terjadi akibat faktor lingkungan kerja dan konflik kerja yang terjadi, hal tersebut dapat berdampak kepada kinerja karyawan, khususnya karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan dengan menggunakan metode pembagian kuisioner. Adapun sampel atau Jumlah karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 karyawan. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan SmartPLS v4.0. Hasil Uji R-square pada kinerja karyawan menunjukkan nilai 0,414 yang artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, konflik kerja dan stres kerja sebesar 41,4%, dan hasil uji R-Square pada stres kerja menunjukkan nilai 0,288 yang artinya variabel stres kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan stres kerja sebesar 28,8 %. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1)Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (2)Konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (3)Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (4)Konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (5)Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (6)Terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja yang dimediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan, (7)Terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik kerja yang dimediasi oleh stres kerja terhadap kinerja karyawan *Marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Konflik Kerja

ABSTRACT

Work stress occurs due to work environment factors and work conflicts that occur, this can have an impact on employee performance, especially Marketing employees of PT. Phapros, Tbk Medan Branch. The population used in this research were all Marketing employees of PT. Phapros, Tbk Medan Branch using the questionnaire distribution method. The sample or number of employees used in this research was 100 employees. The data analysis method in this research uses Structural Equation Model (SEM) with SmartPLS v4.0. The results of the R-square test on employee performance show a value of 0.414, which means that employee performance is influenced by the work environment, work conflict and work stress by 41.4%, and the results of the R-Square test on work stress show a value of 0.288, which means that the work stress variable is influenced by the environment. work and work stress amounted to 28.8%. The results of this research show that: (1) The work environment has a significant influence on the performance of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch, (2) Work conflict has a significant influence on the performance of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch, (3) Work environment has a significant effect on the work stress of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch, (4) Work conflict has a significant effect on the work stress of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch, (5) There is a significant influence of work stress on the performance of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Branch Medan, (6) There is a significant influence between the work environment mediated by work stress on the performance of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch, (7) There is a significant influence between work conflict mediated by work stress on the performance of Marketing employees of PT Phapros, Tbk Medan Branch .

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya mencari ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya” - Imam Syafi’i

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT serta atas dukungan dan do’a dari orang-orang tercinta tugas Akhir ini Saya persembahkan Kepada :

- Doa untuk Alm. Papa tercinta, Mama yang selalu saya muliakan dan hormati, Istri tercinta Rina Amelia, kedua anak tersayang Clarissa dan Akhsan dan kedua Abang yang saya banggakan terima kasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan dukungan yang terbaik kepada Saya.
- Mama Mertua, Teman-teman Manajemen angkatan 2017, terima kasih atas doa yang tulus dan ikhlas serta senantiasa memberikan motifasinya kepada Saya.
- Rekan- rekan Phaproser Cabang Medan yang sudah memberikan supportnya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang memberikan saya kesehatan dan kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis *Structural Equation Modelling* pada Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan”, tepat pada waktunya. Penulisan proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini banyak pihak yang membantu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E, M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Dr. E. Rusiadi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, B.A., MSc.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Dr. Emi Wakhyuni, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan banyak memberikan bimbingan dan arahnya dalam penyelesaian proposal ini.
5. Ibu Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan arahnya mengenai ketentuan

dan tata cara penulisan skripsi ini sehingga dapat tersusun rapi dan sistematis untuk sebuah karya ilmiah.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Teristimewa kepada orang tua penulis, Mama tercinta Hj. Nurlaily. L dan Ibu mertua Hj. Siti Salbiah yang memberikan dukungan yang luar biasa, doa serta kasih sayang. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Istriku tercinta Rina Amelia, S.P., yang tidak pernah bosan mengingatkan untuk segera menyelesaikan proposal ini, serta kedua anakku tercinta Clarissa Athaya Lubis dan Akhsan Athariq Lubis sebagai penyemangatu.
9. Kedua Abangku tercinta Drs. Parlin Lubis, AP, M.Si., dan Ronal Lubis, S.H., M.H. yang juga memberikan support moral nya kepada saya.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan, serta wawasan yang penulis miliki sehingga apa yang ada dalam proposal ini masih banyak kekurangan baik dalam penyajian materi maupun penggunaan tata bahasa. Penulis berharap hasil penelitian ini bisa berguna bagi penulis dan bagi siapa saja yang membaca serta PT Phapros, Tbk Cabang Medan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Februari 2024

WILTON LUBIS
NPM : 1725311020

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B.. Identifikasi Masalah.....	7
C.. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E.. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
F.. Keaslian Penelitian.....	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	12
1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	12
2. Kinerja	13
a. Pengertian Kinerja Karyawan	13
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	16
2. Stres Kerja.....	19
a.. Pengertian Stres Kerja.....	19
b.. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	20
c.. Dampak Stres Kerja.....	21
d.. Indikator Stres Kerja.....	22
3. Lingkungan Kerja.....	22
a.. Pengertian Lingkungan Kerja.....	22
b.. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja.....	23
c.. Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	24
d.. Indikator Lingkungan Kerja.....	26
4. Konflik Kerja.....	28
a.. Pengertian Konflik Kerja.....	28
b.. Jenis-Jenis Konflik Kerja.....	29
c.. Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja.....	30
d.. Indikator Konflik Kerja.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Konseptual.....	36
D. Hipotesis.....	41

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	42
B..Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C..Defenisi Operational Variabel.....	43

D. Populasi dan Sampel.....	44
E.. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F.. Teknik Analisis Data.....	46

BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	54
1.. Deskripsi Objek Penelitian.....	54
2.. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugasnya.....	55
3.. Deskripsi Karakteristik Karyawan.....	58
a. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
b. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia.....	58
c. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	59
4.. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
a. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	60
b. Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z).....	64
c. Deskripsi Variabel Lingkungan kerja (X1).....	68
d. Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X2).....	71
5.. Teknik Analisis Data.....	75
a. Menilai Outer Model Atau <i>Measurement Model</i>	75
b. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	80
c. Hasil Pengujian Hipotesis.....	81
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
1. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y). 84	
2. Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan(Y).....	85
3. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Stres Kerja (Z).....	86
4. Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Stres Kerja (Z).....	87
5. Pengaruh Sres Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	88
6. Peran Stres Kerja (Z) Dalam Memediasi Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	89
7. Peran Stres Kerja (Z) Dalam Memediasi Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	90

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A...Kesimpulan.....	91
B...Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pra Survei Kinerja Karyawan (Y)	2
Tabel 1.2 Data penjualan PT. Phapros Tahun 2022-2023.....	3
Tabel 1.3 Pra Survei Stres Kerja (Z).....	4
Tabel 1.4 Pra Survei Lingkungan Kerja (X1).....	5
Tabel 1.5 Pra Survei Konflik Kerja (X2).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	44
Tabel 3.4 Skala Jawaban.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Skala Jawaban.....	60
Tabel 4.5 Jawaban Karyawan Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	60
Tabel 4.6 Jawaban Karyawan Variabel Stres Kerja (Z).....	64
Tabel 4.7 Jawaban Karyawan Variabel Lingkungan Kerja (X1).....	68
Tabel 4.8 Jawaban Karyawan Variabel Konflik Kerja (X2).....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Outer Loadings.....	76
Tabel 4.10 Hasil Statistic Deskriptif.....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> Untuk Variabel.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> Untuk Item Pertanyaan.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Composite Reability</i> Dan <i>Average Variance Extracted</i>	79
Tabel 4.14 Hasil Uji R-Square.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual SEM.....	40
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.....	55
Gambar 4.2 Model Struktural.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan pastinya membutuhkan sumber daya manusia sebagai subjek pelaksana segala kegiatan perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal dan mesin tidak sama dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengembangan kualitas SDM sudah merupakan kebutuhan bagi perusahaan untuk menciptakan sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai visi kedepan sehingga akan dicapai produktivitas yang optimal dan selalu meningkat dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan kualitas SDM yang lebih profesional dan produktif (Khair, 2017).

Perlakuan terhadap masing-masing sumber daya juga berbeda, khususnya sumber daya manusia atau yang biasa disebut karyawan/pegawai. Dimana setiap perusahaan pasti membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Konsep pengukuran kinerja karyawan merupakan salah satu tolak ukur kemampuan pegawai dalam melaksanakan kewenangannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, serta berpengaruh terhadap kontribusi pada ekonomi (Tupti, Jufrizen, & Siswadi, 2021).

Tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran aktif manusia yang menjalankannya, meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan jika peran aktif manusia tidak diikutsertakan. Oleh karena itu, perusahaan dan karyawan harus mampu bekerja sama untuk mewujudkan tujuan

perusahaan dalam melakukan setiap pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut (Kasmir, 2016) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, serta berpengaruh terhadap kontribusi pada ekonomi. Menurut (Colquitt & Wesson, 2011) bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Kasmir, 2016) antara lain: kemampuan/ keahlian, pengetahuan, kepribadian, stres kerja, rancangan kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen, dan disiplin kerja.

**Tabel 1.1 Pra Survey Kinerja Karyawan (Y)
Pada PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan**

No	Pernyataan	Pilihan Berganda		Total Karyawan
		Ya	Tidak	
1	Apakah para karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?	41	59	100
2.	Apakah para karyawan telah mengikuti aturan yang ditetapkan perusahaan?	60	40	100
3.	Apakah para karyawan telah mencapai target perusahaan?	37	63	100
4.	Apakah para karyawan memiliki inisiatif dalam bekerja?	45	55	100

Sumber: Kepala Cabang PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan Tahun 2023

Dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa adapun fenomena yang ditemukan peneliti yaitu kurangnya kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan, hal tersebut diperkuat oleh tabel pra survei diatas, dimana dari 100 orang karyawan *marketing* yang bekerja di PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan hanya 41 orang yang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, selanjutnya dapat diketahui juga bahwa dari 100 orang karyawan terdapat 63 orang yang tidak

dapat mencapai target perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja karyawan *marketing* dalam PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini dapat dikatakan kurang baik. Adapun hal tersebut didukung oleh data dibawah ini:

Tabel 1.2 Data Penjualan *Sales Performance* PT.Phapros, Tbk Cabang Medan Tahun Buku 2022-2023

No	Tahun	Target Penjualan	Pencapaian	Pesentasi
1	2022	48.154.678.711	40.740.050.298	85%
2	2023	52.387.920.008	38.226.298.179	73%

Sumber: Akuntansi PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas diketahui tahun 2022 dan 2023 dalam 2 tahun terakhir penjualan PT.Phapros, Tbk Cabang medan tidak mencapai target yang di tetapkan oleh manajemen, hal ini seharusnya menjadi tanggung jawab penting bagi seluruh karyawan khususnya karyawan marketing serta strategi manajemen untuk mengatasi hal ini agar tidak berdampak negatif bagi produktifitas perusahaan.

Rendahnya tingkat kinerja para karyawan biasanya diakibatkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor stres kerja.

Stres yaitu keadaan seseorang yang mengalami ketegangan karena adanya tekanan ataupun kondisi-kondisi tertentu yang mempengaruhi diri seseorang. Kondisi ini biasanya berasal dari dalam diri seseorang tersebut maupun dari lingkungan luar. Stres dalam pekerjaan juga dapat diartikan sebagai sebuah tekanan yang dirasakan karyawan akibat tugas-tugas yang dijalani mereka tidak dapat dipenuhi, dalam arti lain stres tersebut muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaannya, hal tersebut dapat diperkuat dengan data pra survei dibawah ini:

**Tabel 1.3 Pra Survey Stres Kerja (Z)
Pada PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan**

No	Pernyataan	Pilihan Berganda		Total Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah anda sering bekarja diluar jam kerja anda?	17	3	20
2.	Apakah anda pernah diberi tugas diluar dari pekerjaan anda?	15	5	20
3.	Apakah anda pernah adu argumen(adanya konflik) dengan teman seteam anda?	11	9	20
4.	Apakah target yang ditetapkan perusahaan diluar kapasitas anda?	10	10	20

Sumber: 20 Orang Karyawan PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan Tahun 2023

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa karyawan yang dapat merasakan stres kerja akibat sering diberi pekerjaan diluar jam kerja hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang menjawab “Ya” untuk pertanyaan diberi tugas diluar pekerjaannya, serta terdapatnya konflik antar sesama teman kerja juga dapat mempengaruhi stres kerja, hal tersebut sejalan dengan teori yang ada, dimana menurut (Wartono, 2017) faktor yang memepngaruhi stres kerja ada 2 yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor individu (Konflik kerja).

Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mempengaruhi pribadi dalam menjalankan segala tugas yang diberikan perusahaan,dimana apabila lingkungan tersebut nyaman maka pekerjaan akan lebih rileks diselesaikan (Bahri, 2018). Adapun lingkungan kerja ini terbagi 2 yaitu lingkungan kerja secara fisik maupun non fisik. Lingkungan kerja fisik ini merupakan lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan atau sesama rekan kerja, sedangkan lingkungan non fisik yaitu semua situasi ataupun keadaan yang terjadi dan erat hubungannya dengan lingkungan kerja.

**Tabel 1.4 Pra Survey Lingkungan Kerja (X1)
Pada PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan**

No	Pernyataan	Pilihan Berganda		Total Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah keamanan dan kenyamanan ditempat anda bekerja sudah sesuai dengan keinginan anda?	6	14	20
2.	Apakah tempat anda bekerja bersih dan rapi?	5	15	20
3.	Apakah tempat anda bekerja menyediakan peralatan kerja yang memadai?	12	8	20
4.	Apakah tempat anda bekerja terhindar dari suara bising sehingga membuat anda fokus dalam bekerja?	6	16	20

Sumber: 20 Orang Karyawan PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan Tahun 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa fenomena yang terjadi dilapangan yaitu kurangnya kebersihan dan kerapian yang terjadi ditempat kerja, dimana terdapat beberapa divisi yang diletak dalam satu ruangan, oleh karena itu kenyamanan dalam bekerja akan berkurang, hal tersebut disebabkan oleh kebisingan seperti halnya banyaknya orang yang mengobrol ataupun keluar masuk ruangan.

Selain lingkungan kerja, konflik kerja juga dapat mempengaruhi terjadinya stres kerja. Konflik kerja yaitu suatu kondisi dimana terjadinya ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik itu nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain (Pohan, 2017). Konflik kerja juga bisa disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih dari sebuah anggota organisasi atau kelompok. Apabila sudah terjadi konflik maka kinerja karyawan akan terganggu dan menurun. Dengan adanya konflik kerja dalam perusahaan, kinerja tidak akan maksimal atau tidak sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan. Dalam penyelesaian konflik ini juga pihak manajemen dituntut untuk rasional, adil, netral serta penuh kesabaran

sehingga semua pihak yang berkonflik mengerti akan tujuan, sasaran dan untuk apa mereka berada dalam organisasi (Ekawarna, 2018).

**Tabel 1.5 Pra Survey Konflik Kerja (X2)
Pada PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan**

No	Pernyataan	Pilihan Berganda		Total Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah anda pernah tidak sependapat dengan rekan anda?	13	7	20
2.	Apakah pekerjaan yang anda lakukan butuh kerja sama dengan rekan kerja?	18	2	20
3.	Apakah ada perilaku yang tidak anda sukai dari rekan kerja anda?	12	8	20
4.	Apakah pernah terjadi konflik antara anda dengan teman seteam anda?	12	8	20

Sumber: 20 Orang Karyawan PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan Tahun 2023

Dari hasil pra survei diatas dapat diketahui bahwa pernah terjadinya konflik antar sesama karyawan yang terjadi di PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini, dimana terdapat 13 orang dari 20 orang karyawan yang menyatakan bahwa mereka pernah, tidak sependapat dengan rekan kerjanya. Akibat adanya konflik yang terjadi di dalam sebuah perusahaan dapat menimbulkan tingkat stres kerja karyawan tersebut tinggi, dimana ia tidak bisa mengontrol emosinya dalam melakukan pekerjaan, hal tersebut haruslah diperhatikan oleh para atasan, karena dapat berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Phapros ,Tbk, Cabang Medan merupakan anak perusahaan dari PT. Kimia Farma, Tbk yang merupakan bagian dari Holding BUMN farmasi yaitu Bio Farma, Persero yang memproduksi serta memasarkan produk farmasi dan alat kesehatan. Adapun Phapros sendiri merupakan singkatan dari *Pharmaceutical Processing Industries*.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan haruslah menjaga tingkat stres nya sendiri, adapun stres kerja dapat terjadi akibat lingkungan kerja yang tidak sesuai keinginannya, serta adanya konflik yang terjadi. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana ketika karyawan stres maka akan kurang fokus dalam menjalankan tugas-tuganya. Mengingat sangat pentingnya untuk menjaga tingkat stres karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis *Structural Equation Modelling* pada Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang terdapat dilatar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi, antara lain:

- 1) Kurangnya kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini, dimana terdapat banyak karyawan yang belum dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan belum mencapai target.
- 2) Terdapat beberapa karyawan yang dapat merasakan stres kerja akibat sering diberi pekerjaan diluar jam kerja, diberi tugas diluar pekerjaannya serta adanya konflik antar sesama teman kerja.
- 3) Terdapat lingkungan kerja yang kurang kondusif, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kebersihan dan kerapian yang terjadi ditempat kerja, dimana terdapat beberapa divisi yang diletak dalam satu ruangan, oleh karena itu kenyamanan dalam bekerja akan berkurang.

- 4) Terjadinya konflik antar sesama karyawan, hal tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat antara satu sama lain.

C. Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu masalah diperlukannya batasan yang jelas, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membatasi 4 variabel yang terdiri dari 1 variabel terikat (kinerja karyawan), 1 variabel mediasi (stres kerja), dan 2 variabel bebas (lingkungan kerja dan konflik kerja). Adapun untuk variabel lingkungan kerja, peneliti membatasinya lagi hanya sebatas lingkungan kerja yang fisik.

D. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2016), "Rumusan masalah merupakan kalimat pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data, dimana peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya yaitu dengan menggunakan penelitian kuantitatif". Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?
- 2) Apakah konflik kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?
- 3) Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?
- 4) Apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?

- 5) Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?
- 6) Apakah stres kerja berperan dalam memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?
- 7) Apakah stres kerja berperan dalam memediasi konflik kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh faktor stres kerja terhadap kinerja karyawan, serta bertujuan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 program studi Manajemen. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.
- e. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.

- f. Untuk mengetahui peran stres kerja dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.
- g. Untuk mengetahui peran stres kerja dalam memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT Phapros, Tbk Cabang Medan.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi bagi PT. Phapros, Tbk Cabang Medan untuk mendapatkan gambaran tentang analisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan dapat meminimalisir tingkat stres tersebut.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terkhusus mengenai faktor stres kerja dan kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Wartono (2017) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah *Mother And Baby*)”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Analisis *Structural Equation Modelling* pada Faktor Stres Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan”. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada :

- 1) Variabel penelitian : penelitian terdahulu menggunakan 1 variabel bebas yaitu stres kerja dan 1 variabel terikat yaitu kinerja. Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu lingkungan kerja dan konflik kerja serta 1 variabel terikat yaitu kinerja dan 1 variabel mediasi yaitu stres kerja.
- 2) Jumlah observasi/sampel (n) : penelitian terdahulu berjumlah 67 orang sedangkan penelitian ini berjumlah 100 orang.
- 3) Waktu penelitian : penelitian terdahulu dilakukan tahun 2017 sedangkan penelitian ini tahun 2023.
- 4) Lokasi penelitian : lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di kantor majalah *mother and baby* Kota Banten sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Phapros, Tbk Cabang Medan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Structural Equation Modelling*

Menurut Rukin (2019)“SEM merupakan sebuah model persamaan berganda atau *regresi* yang berasal dari prinsip pengaturan psikologi dan sosiologi”. Dimana *Structural equation modelling* (SEM) ini yaitu suatu teknik *modeling statistik* yang bersifat *crosssectional*, *linear* dan umum. Yang termasuk kedalam SEM ini yaitu analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*).

Structural equation modelling (SEM) ini juga berkembang dan mempunyai fungsi yang sangat mirip dengan analisis regresi berganda, walaupun mirip namun SEM tetap menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, *nonlinearitas*, variabel–variabel bebas yang berkorelasi (*correlated independents*), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independents*) dimana masing-masing analisis diukur dengan menggunakan banyak indikator. Adapun biasanya *Structural equation modelling* (SEM) ini mempunyai variabel Y yang lebih dari 1, dan hal tersebutlah yang membuat indikator pada *Structural equation modelling* (SEM) ini menjadi sangat banyak.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dapat dinilai objektif (Sutrisno, 2014).

Pengertian kinerja yakni suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang karyawan ataupun pekerja dalam mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan (Samsuddin, 2018). Kinerja adalah hasil ataupun keberhasilan individu atas pencapaiannya dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas ataupun tujuan yang telah disepakati sebelumnya (Nuning, 2015).

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran tentang tingkat pencapaian seseorang dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu perusahaan tempat ia bekerja melalui perencanaan strategis (Wartono, 2017). Sedangkan menurut Darmayanto (2019) “Kinerja adalah sebuah kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh seorang individu dalam perusahaan (pegawai) dalam menjalankan segala tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Adapun menurut Asnawi (2018) “Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau kelompok sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam pencapaian tujuan organisasi

secara baik dan tidak bertentangan dengan moral dan etika yang berlaku di perusahaan”.

Kasmir, (2016) mengemukakan bahwa “Kinerja karyawan biasa disebut sebagai kemampuan seorang karyawan/pegawai dalam melakukan sesuatu keahliannya, sebab dengan keahlian tersebut karyawan mampu meningkatkan kinerjanya dengan mengetahui seberapa jauh kemampuannya mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan”.

Sedangkan menurut Siswanto dalam Sandy (2015) menyatakan bahwa “Kinerja merupakan sebuah prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya dalam memenuhi segala tugas yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah sesuatu yang dilakukan atau sesuatu yang dicapai seorang karyawan berdasarkan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan dalam waktu tertentu. Dimana apabila perusahaan tidak dapat melihat kinerja yang buruk pada karyawannya maka akan berdampak kepada perusahaan, mulai dari merosotnya target perusahaan hingga krisis yang tidak terduga lainnya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Asnawi (2018) “Agar kinerja karyawan baik, maka ada beberapa hal yang mempengaruhinya yaitu, kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan komunikasi”. Adapun juga menurut Kasmir (2016)

kinerja dipengaruhi oleh :

1) Kualitas Para Pegawai.

Kualitas kerja seorang pegawai biasa didasari oleh sikap kedisiplinannya, apabila seseorang tersebut merupakan orang yang disiplin maka kualitas kerjanya dapat dikatakan baik.

2) Sarana pendukung.

Yakni segala hal yang terkait dengan lingkungan kerja, seperti halnya keselamatan kerja, sarana produksi dan kecanggihan teknologi serta kesejahteraan pegawai itu sendiri (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).

Sedangkan Suwatno (2016) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- 1) Sikap
- 2) Pendidikan
- 3) Keterampilan
- 4) Manajemen Kepemimpinan
- 5) Tingkat Penghasilan
- 6) Gaji dan Kesehatan
- 7) Jaminan Sosial
- 8) Iklim Kerja
- 9) Sarana dan Prasarana
- 10) Teknologi
- 11) Kesempatan Berprestasi

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja adalah :

1) Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) dan kemampuan *reality* (*knowledge and skill*) mempunyai arti bahwa para pegawai mempunyai IQ yang tinggi ataupun diatas rata rata, hal tersebut didukung oleh pendidikan yang menjadi dasar jabatannya, serta bersikap terampil dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Maka dari itu penempatan sangat penting, dimana jabatan yang ada harus disesuaikan dengan pendidikan mereka.

2) Faktor Motivasi

Motivasi biasanya didasari oleh sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) di tempat kerja. Dimana motivasi merupakan kondisi yang dapat menggerakkan diri pegawai tersebut dapat terarah dalam mencapai tujuan kerja yang sudah ditetapkan.

c. Indikator Kinerja

Adapun indikator kinerja karyawan menurut (Sutrisno, 2014), kinerja karyawan memiliki 5 indikator yang terdiri dari :

- 1) Hasil kerja, yaitu meliputi tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan.
- 2) Pengetahuan pekerjaan, yaitu pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dari hasil kerja.

- 3) Inisiatif, yaitu tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- 4) Sikap yaitu semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- 5) Disiplin waktu dan absensi yaitu ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

Sedangkan Mangkunegara (2018) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

- 1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja yaitu sejauh mana atau seberapa baik seorang pegawai dapat mengerjakan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

- 2) Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja yakni seberapa lama seorang pegawai dapat bekerja dalam satu harinya. Biasanya kuantitas kerja ini dilihat berdasarkan kecekatan ataupun kecepatan kerja setiap pegawai.

- 3) Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas yaitu seberapa jauh karyawan suatu perusahaan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat tanpa adanya kesalahan.

- 4) Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan biasanya didasari oleh kesadaran akan kewajibannya menjadi seorang karyawan untuk selalu melaksanakan pekerjaan ataupun tugas yang telah diberikan perusahaan.

Benardin dan Russel dalam Pusparani (2021) menyatakan terdapat 6 kriteria kinerja yang dapat dinilai dari karyawan / pegawai, antara lain sebagai berikut:

1) Kualitas Tingkat

Yakni suatu proses atau hasil dari sebuah kegiatan yang sempurna. Diamana dalam kegiatan tersebut seorang karyawan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan secara berkualitas (tanpa adanya kesalahan).

2) Kuantitas Besaran

Kuantitas besaran biasanya dihasilkan dalam bentuk uang, ataupun sejumlah unit berdasarkan jumlah pekerjaan atau target yang telah ditetapkan perusahaan.

3) Ketepatan Waktu,

Ketepatan waktu merupakan tingkat kegiatan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat atau lebih cepat dari yang ditetapkan, dan menggunakan waktu yang tersisa untuk melaksanakan tugas lainnya.

4) Efektifitas Biaya

Efektifitas biaya merupakan tingkat penggunaan berbagai sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan, baik dari sumber daya manusia itu sendiri, sumber daya teknologi, sumber daya bahan baku, serta perlengkapan dan peralatan yang digunakan secara opsional untuk menghasilkan kinerja terbaiknya.

5) Kebutuhan Pengawasan

Kebutuhan pengawasan merupakan suatu keadaan yang menunjukkan seberapa besar para pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat mencapai hasil yang memuaskan tanpa melakukan kesalahan.

6) Pengaruh Interpersonal

Pengaruh interpersonal merupakan tingkat pegawai yang menunjukkan perasaan *self esteem*, *goodwill*, dan kerja sama antar sesama rekan kerja ataupun pegawai yang lebih rendah jabatannya

3. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Gunawan (2018) “Stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi tugas pekerjaannya”. Pohan (2017) menyatakan bahwa “Stres kerja merupakan suatu tanggapan dari dalam diri untuk merespon tekanan yang ada, dimana stres merupakan proses psikologi, stres kerja dapat terjadi apabila seseorang tersebut mengalami tekanan yang sangat berat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya”.

Menurut Wartono (2017) “Stres kerja adalah respon seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasanya dapat mengganggu dan tertekan serta terancam”. Segala aspek dalam proses kerja dapat memicu terjadinya stres pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Stres kerja juga dapat berasal dari akibat adanya hubungan diluar pekerjaan yang terbawa kedalam pekerjaan seperti halnya, permasalahan ditempat lain, perkumpulan dan lainnya (Suryanto, 2022).

Menurut Masram & Mu'ah (2017) menyatakan bahwa “Seseorang dikatakan mengalami stres kerja biasanya berhubungan dengan organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja”. Namun penyebabnya tidak hanya di dapat dari dalam perusahaan saja karena masalah rumah tangga juga bisa terbawa dan

mempengaruhi kerjanya ataupun sebaliknya masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dan menjadi pertikaian dapat menjadi penyebab stres kerja, oleh karena itu diperlukan kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres kerja ini.

Dari beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah keadaan tertekan yang dirasakan oleh seorang karyawan dalam menjalani pekerjaan, dimana rasa tersebut berasal dari dalam diri seorang karyawan tersebut yang disebabkan oleh banyak faktor yang tidak sesuai dengan keinginannya.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut (Wartono, 2017) faktor yang mempengaruhi stres kerja ada 2 yaitu :

1) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan terbagi 2 yaitu lingkungan fisik dan non fisik. faktor lingkungan fisik berupa cahaya, suara, suhu, dan udara terpolusi. Sedangkan lingkungan non fisik biasanya yang berhubungan langsung dengan manusia disekitarnya.

2) Faktor Individual

Tekanan individual dapat menyebabkan stres dimana faktor individual ini biasanya didasari oleh adanya konflik, peran ganda, beban kerja berlebihan, tidak adanya kontrol, dan lainnya.

c. Dampak Stres Kerja

Wartono (2017) Dampak stres kerja terbagi menjadi 5 kategori stres kerja, yaitu sebagai berikut:

1) Subyektif

Dampak stres kerja secara subyektif biasanya berupa kekhawatiran keletihan, gugup, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, kesepian.

2) Perilaku

Dampak stres kerja berdasarkan perilaku biasanya dapat memicu tingkah laku seseorang tersebut dapat menjadi buruk seperti halnya kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsif, dan tertawa gugup.

3) Kognitif

Berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.

4) Fisiologis

Berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas, dan dingin.

5) Organisasi

Berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, komitmen organisasi dan loyalitas.

d. Indikator Stres Kerja

Wartono (2017) menyatakan bahwa terdapat 4 indikator stres kerja, antara lain:

1) Psikologi

Seorang pekerja dituntut untuk lebih baik dan lebih baik lagi dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan.

2) Tekanan Pimpinan

Apabila atasan yang menekan bawahan agar dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kemauannya maka dapat memicu terjadinya stres kerja.

3) Prilaku

Sebuah prilaku atasan yang tidak baik seperti terus menerus memberi tekanan pada bawahannya dapat menyebabkan stres kerja.

4) Kedisiplinan

Seorang pekerja dituntut untuk selalu mengikuti segala peraturan yang sudah ditetapkan, dan tidak ada alasan apapun untuk dilanggar.

4. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa “Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mempengaruhi pribadi dalam menjalankan segala tugas yang diberikan perusahaan, dimana apabila lingkungan tersebut nyaman maka pekerjaan akan lebih rileks diselesaikan.

Menurut Darmayanto (2019) “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang terdapat disekeliling karyawan dan yang dapat mempengaruhi

dirinya dalam menjalankan segala tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya”. Lingkungan kerja sangat berpengaruh besar dalam penyelesaian tugas para pekerja.

Berdasarkan beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian lingkungan kerja yakni segala sesuatu yang ada di dekat ataupun sekitar pekerja yang biasanya dapat saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila lingkungan tersebut memiliki lingkungan yang baik maka kinerja karyawan di tempat tersebut akan baik pula.

b. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan yang sifatnya berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik ini terbagi 2 kategori lagi yaitu lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan dan lingkungan perantara yang mempengaruhi pola fikir ataupun kondisi manusia.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik yaitu semua situasi ataupun keadaan yang terjadi dan erat hubungannya dengan lingkungan kerja, baik hubungan pada atasan maupun hubungan antar sesama rekan kerja, dan hubungan dengan para bawahan.

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Bahri (2018) bahwa faktor–faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1) Penerangan/Cahaya

Cahaya atau penerangan bermanfaat bagi para karyawan guna kenyamanan serta kelancaraan pekerjaan, namun pencahayaan juga harus diperhatikan, apabila pencahayaan terlalu terang maka akan menyilaukan mata, maka pekerjaan yang dilakukan akan kurang maksimal atau tidak efisien, dimana pekerjaan akan lambat diselesaikan, banyaknya kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi empat yaitu cahaya langsung, cahaya setengah langsung, cahaya tidak langsung dan cahaya setengah tidak langsung.

2) Suhu Udara

Setiap makhluk hidup pastinya membutuhkan udara (Oksigen) untuk proses metabolisme. Udara dikatakan kotor apabila tingkat oksigennya rendah, rendahnya udara disebabkan oleh terkontaminasinya udara itu sendiri seperti halnya udara yang sudah bercampur dengan gas atau bebauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Maka dari itu udara sangat penting untuk dijaga agar tubuh tetap merasa rileks dalam menjalankan pekerjaan, dimana rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelahnya bekerja.

3) Suara Bising

Suara bising merupakan salah satu faktor penghambat seseorang

dalam bekerja, karena apabila kebisingan tersebut dapat berlangsung lama dan kuat maka para pekerja tidak akan fokus akan apa yang dikerjakannya, dimana mereka juga tidak dapat berpikir dengan baik akibat suara bising yang ada. Maka dari itu diperlukannya tempat yang tenang dan nyaman agar seorang pekerja dapat berpikir jernih dalam menyelesaikan tugasnya ataupun target dan tujuan perusahaan.

4) Keamanan Kerja

Keamanan kerja harus lah tercipta, salah satu upaya dalam menjaga keamanan di tempat kerja, yaitu dengan menyediakan tenaga satuan Petugas Keamanan (SATPAM) yang terlatih dan terorganisir dengan baik.

5) Hubungan Karyawan

Hubungan karyawan identik dengan lingkungan kerja yang menyenangkan, dengan adanya hubungan yang harmonis diantara bawahan dengan atasan, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja, dapat membawa dampak positif bagi para karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dengan baik.

Menurut Nitisemito (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Setiap karyawan pastinya menginginkan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, suasana kerja yang nyaman tersebut didasari oleh cahaya/ penerangan yang jelas (tidak terlalu terang), suara

yang tidak bising dan tenang, keamanan di dalam bekerja. Besarnya kompensasi yang diberikan perusahaan tidak akan berpengaruh secara optimal apabila suasana kerja kurang kondusif.

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan antar sesama rekan kerja haruslah harmonis agar kerja sama yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Hubungan yang harmonis ialah hubungan yang didalamnya tidak ada saling iri satu sama lain. Apabila hubungan tersebut berjalan dengan baik maka karyawan tersebut akan betah berada dilingkungan kerjanya, karena kekeluargaan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

3) Tersedianya fasilitas kerja

Hal tersebut diartikan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja haruslah lengkap ataupun mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

d. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2016) indikator lingkungan kerja non fisik terbagi oleh 4 indikator, diantaranya:

1) Tuntutan Pekerjaan

Dimana seorang pekerja dituntut untuk lebih memahami dan mampu menghadapi segala bentuk permasalahan yang ada.

2) Tuntutan Peran

Seorang pegawai ataupun pekerja haruslah cepat tanggap dalam

memahami segala bentuk masalah.

3) Hubungan Antar Pribadi

Dimana seorang pekerja haruslah saling peduli antara pekerja, agar segala pekerjaan akan lebih mudah terselesaikan.

4) Kepemimpinan Organisasi

Seorang pemimpin harus dapat bersikap menolong bawahan yang sedang kesusahan serta harus dapat memimpin dengan baik dan bijak.

Sedangkan menurut Bahri (2018) terdapat beberapa indikator lingkungan fisik, antara lain:

1) Penerangan

Penerangan adalah cukup sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing – masing karyawan. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang menyenangkan.

2) Suhu Udara

Suhu udara adalah seberapa besar temperatur di dalam suatu ruang kerja karyawan. Suhu udara ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk bekerja.

3) Kebisingan

Kebisingan adalah tingkat kepekaan karyawan yang mempengaruhi aktifitas pekerja.

4) Penggunaan Warna

Penggunaan warna adalah pemilihan warna ruangan yang dipakai untuk bekerja. Ruang gerak yang di perlukan, ruang gerak adalah posisi kerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, juga termasuk alat

bantu kerja seperti: meja, kursi lemari, dan sebagainya.

5) Rasa Aman

Suatu kondisi yang dapat membuat perasaan aman dan tenang dalam melakukan pekerjaan.

5. Konflik Kerja

a. Pengertian Konflik Kerja

Pohan (2017) menyatakan “Konflik adalah proses atau hasil interaksi dimana pihak pertama merasa bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lainnya”. Menurut Letitia (2022) “Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya”. Dengan demikian terjadinya suatu konflik itu adalah melalui suatu proses yang dimulai dari adanya “anggapan” dari seseorang kepada orang lain, yang kemudian menjadi masalah.

Sedangkan menurut Ekawarna (2018) Konflik Kerja adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan tersebut.

Maka dari beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan suatu masalah yang terjadi didalam pekerjaan akibat dari persepsi yang berbeda ataupun sudut pandang yang berbeda-beda sehingga dapat menghambat tujuan perusahaan.

b. Jenis–Jenis Konflik Kerja

Menurut Stoner dan Charles dalam Ekawarna (2018) terdapat lima jenis konflik sebagai berikut:

1) Konflik Intrapersonal

Konflik intrapersonal adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus. Banyaknya bentuk halangan yang bisa terjadi di antara dorongan dan tujuan, dan adanya aspek yang positif maupun negatif yang menghalangi tujuan-tujuan yang diinginkan.

2) Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain kerna kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja, dan sebagainya. Konflik seperti ini akan melibatkan beberapa peranan dari anggota organisasi yang mempengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi.

3) Konflik Antar Individu-individu

Konflik ini sering berhubungan dengan cara anggota tim kerja menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka.

4) Konflik Antar Kelompok Dalam Organisasi Yang Sama

Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staff, pekerja, serta pekerja dan manajemen merupakan dua macam bidang konflik antar kelompok.

5) Konflik Antar Organisasi

Konflik ini biasa disebut dengan persaingan. Konflik ini telah menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk, teknologi, dan pelayanan baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara efisien.

c. Faktor-faktor Penyebab Konflik Kerja

Faktor-faktor penyebab konflik kerja yang timbul dalam perusahaan menurut (Letitia, 2022) yaitu :

- 1) Adanya kepribadian yang saling bertentangan
- 2) Adanya sistem nilai yang saling bertentangan
- 3) Adanya tugas yang batasannya kurang jelas dan sering kali bersifat tumpang tindih
- 4) Adanya persaingan yang tidak tepat
- 5) Adanya persaingan yang diberi fasilitas yang sangat terbatas (tidak cukup)
- 6) Proses komunikasi yang tidak tepat
- 7) Adanya tugas yang saling bergantung satu sama lain
- 8) Kompleksitas organisasi yang cukup tinggi
- 9) Adanya kebijakan-kebijakan yang kurang jelas dan tidak dapat

diterima secara rasional.

- 10) Adanya berbagai tekanan yang cukup besar
- 11) Adanya keputusan yang dibuat berdasarkan kolektif. Dalam hal ini umumnya kelompok mayoritas yang mempunyai dominan
- 12) Adanya keputusan yang dibuat berdasarkan *consensus*
- 13) Adanya harapan yang sangat sulit untuk dipenuhi
- 14) Permasalahan dilematis yang sangat sulit dipecahkan.

d. Indikator Konflik Kerja

Terdapat beberapa indikator konflik kerja menurut (Ekawarna, 2018) adalah sebagai berikut :

- 1) Koordinasi kerja adalah pembagian kerja antar kelompok kerja. Pembagian kerja yang tidak merata dapat menimbulkan konflik antar kelompok.
- 2) Komunikasi adalah penyampaian ide dari satu orang ke orang lain. Apalagi komunikasi yang terjalin tidak baik maka dapat menimbulkan konflik kerja.
- 3) Ketergantungan pelaksanaan tugas adalah mengandalkan orang lain untuk menyelesaikan tugas.
- 4) Perbedaan persepsi adalah perbedaan tanggapan yang terjadi antar karyawan.
- 5) Persaingan kerja adalah saling berlomba untuk mendapatkan pujian dari atasan.

Sedangkan menurut Danang dalam Letitia (2022) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

1) Kesalahan komunikasi.

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

2) Perbedaan tujuan.

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

3) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi.

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidak sesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

4) Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing.

5) Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar dan bahan referensi untuk memperkuat suatu penelitian yang akan dilaksanakan, adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Wartono, 2017) <i>Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang</i>	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah <i>Mother And Baby</i>)	Variabel X: Stres Kerja Variabel Y: Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan
2.	(Pohan, 2017) <i>Jurnal Manajemen</i>	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Anugrah Boinda Lestari Medan	Variabel X: Konflik Kerja Stres Kerja Variabel Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Adapun hasil penelitian ini yaitu konflik kerja dan stres kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Anugrah Boinda Lestari Medan
3.	(Setiawan, Ferine, & Rahayu, 2019) <i>Jurnal Manajemen Tools</i>	Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik Dan Lingkungan Non Fisik Terhadap Stres Kerja Dimana Komitmen Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota	Variabel X: Lingkungan fisik, lingkungan non fisik Variabel Y: Stres Kerja Variabel Z: Komitmen	Asosiatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Faktor lingkungan fisik dan lingkungan non fisik secara langsung mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, (2) komitmen tidak berperan terhadap stres kerja, (3) komitmen tidak berperan memediasi lingkungan fisik dan non fisik terhadap stres kerja
4.	(Adha, Qomariah, & Hafidzi, 2019) <i>Jurnal Penelitian</i>	Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja	Variabel X: Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini yaitu secara simultan motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap

		Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember	Variabel Y: Kinerja Karyawan		kinerjakaryawan, karena memiliki nilai f sebesar (12.321), dimana nilai tersebut lebih besar dari f tabel.
No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil Penelitian
5.	(Darmayanto, 2019)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Cabang Utama Surakarta)	Variabel X: Disiplin Kerja Lingkungan kerja Variabel Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Utama Surakarta (β pada variabel disiplin kerja = 0,397; $p=0,000$; dan β pada variabel lingkungan kerja = 0,313; $p=0,001$; dan $R^2 = 32,9\%$).
6.	(Letitia, 2022)	Pengaruh Budaya Organisasi, Sikap Kerja, Perilaku Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hastari Jakarta	Variabel X: Budaya Organisasi, Sikap Kerja, Perilaku Kerja, Konflik Kerja Variabel Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini yaitu: (1) Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Hastari Jakarta, (2) Sikap kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Hastari Jakarta, (3) perilaku kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Hastari Jakarta, (4) konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Hastari Jakarta, (5) secara bersamaan budaya organisasi, sikap kerja, perilaku kerja, konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Hastari Jakarta
7.	(Yasa, 2017) <i>Jurnal Ekonomi Dan Bisnis</i>	Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai	Variabel X: Konflik Peran, Ambiguitas Peran Variabel Y: Kinerja	Kuantitatif	1) peran konflik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) peran konflik memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

		Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali	Pegawai Variabel Z: Stress Kerja		stres kerja, (3) peran ambiguitas memiliki Pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja, (4) peran ambiguitas memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan
No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil Penelitian
8.	(Amalia, 2018) <i>Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)</i>	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman	Variabel X: Lingkungan kerja, Motivasi Kerja Variabel Y: Kinerja Pegawai	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman, terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman
9.	(Prastyo, Hasiolan, & Warso, 2016) <i>Journal Of Management</i>	Pengaruh Motivasi, kepuasan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan Dan ESDM Kabupaten Jepara	Variabel X: Motivasi, Kepuasan, Lingkungan kerja Variabel Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa f hitung lebih besar dari f tabel yang artinya secara bersamaan motivasi, kepuasan dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan Dan ESDM Kabupaten Jepara
10.	(Tupti et al., 2021) <i>Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis</i>	Analisis Faktor Determinan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat	Variabel X: Stres Kerja Variabel Y: Kinerja	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dari Dukungan Sosial terhadap Stress Kerja. terdapat pengaruh yang signifikan dari Konflik Peran Ganda terhadap Stress Kerja. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat. terdapat pengaruh yang signifikan dari Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat. Terdapat

					<p>pengaruh yang signifikan dari Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Perawat. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Perawat melalui Stres Kerja.</p>
--	--	--	--	--	---

Sumber: Penulis 2023

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah Struktur kerangka secara teoritis yang menghubungkan antara variabel independen, variabel dependen dan variabel moderasi. Dalam penelitian ini, penulis akan membangun struktur konseptual sebagai dasar penelitian yang dimana tujuan akhirnya adalah untuk melihat variabel mana yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas yaitu (lingkungan kerja dan konflik kerja), 1 variabel terikat yaitu (kinerja karyawan) dan 1 variabel moderasi. Adapun hubungan antara variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa “Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mempengaruhi pribadi dalam menjalankan segala tugas yang diberikan perusahaan, dimana apabila lingkungan tersebut nyaman maka pekerjaan akan lebih rileks diselesaikan. Sedangkan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas, dimana keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan (Sutrisno, 2014).

Setiap perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja didalam sebuah perusahaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi naik turunnya kinerja karyawan. Adapun lingkungan kerja ini terbagi atas 2 yaitu lingkungan fisik dan

non fisik. Adapun lingkungan fisik biasanya dilihat dari lingkungan sekitar tempat bekerja dimana kondisi lingkungan yang nyaman, aman dan menyenangkan akan meningkatkan kinerja para karyawan. karena karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh semangat dan tidak merasa terbebani. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan akan meningkatkan kinerja sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

2. Hubungan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Ekawarna (2018) “Konflik Kerja adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan tersebut”. Sedangkan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas, dimana keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan (Sutrisno, 2014).

Setiap perusahaan pastinya terdapat konflik –konflik didalamnya namun banyak dari karyawan yang menjadikan konflik tersebut sebagai beban yang besar sehingga mempengaruhi kinerjanya. Maka untuk merubah situasi yang terjadi agar kinerja karyawannya tetap maksimal, maka diperlukannya pemimpin yang loyal terhadap para karyawannya mulai dari menerima pendapat yang diberikan para bawahan serta menyelesaikan konflik-konflik tersebut secara bersama sama dan cepat dalam mengatasinya sehingga kinerja para karyawan tetap terjaga untuk meningkatkan tatget-target yang sudah ditetapkan perusahaan.

3. Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja

Menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa “Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mempengaruhi pribadi dalam menjalankan segala tugas

yang diberikan perusahaan, dimana apabila lingkungan tersebut nyaman maka pekerjaan akan lebih rileks diselesaikan. Sedangkan Stres kerja adalah respon seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasanya dapat mengganggu dan tertekan serta terancam (Wartono, 2017).

Lingkungan perusahaan erat kaitannya dengan stres kerja. Dimana, lingkungan kerja yang aman dan nyaman dapat menurunkan tingkat stres kerja karyawan akibat beban kerja yang diberikan perusahaan. Namun apabila sebaliknya, jika lingkungan yang ada membuat mereka tidak nyaman, seperti halnya tidak adanya kecocokan antara dirinya dengan atasan ataupun suasana kantor yang membuatnya tidak nyaman maka dapat menyebabkan stres kerja.

4. Hubungan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja

Menurut Ekawarna (2018) “Konflik Kerja adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan tersebut”. Sedangkan Stres kerja adalah respon seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasanya dapat mengganggu dan tertekan serta terancam (Wartono, 2017).

Setiap tim ataupun para karyawan pastinya mempunyai konflik, dimana konflik itu dapat berasal dari luar kantor ataupun dalam kantor, seperti halnya perbedaan pendapat antara atasan dan bawahan, dimana apabila konflik tersebut tidak mendapat solusi atau jalan terbaiknya untuk mengatasinya maka dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan itu sendiri.

5. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Wartono (2017) “Stres kerja adalah respon seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasanya dapat mengganggu dan tertekan serta terancam”. Sedangkan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas, dimana keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan (Sutrisno, 2014).

Stres kerja biasanya terjadi ketika banyaknya tekanan yang diberikan oleh para pemimpin ataupun kebijakan-kebijakan serta target-target yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya. Dimana untuk mendapatkan hasil kinerja karyawan yang memuaskan maka stres kerja harus terlewati. Stres kerja itu sendiri bisa berdampak besar bagi kinerja seseorang, namun apabila stres kerja seseorang tersebut dapat teratasi secara otomatis kinerjanya akan meningkat juga, karena ia sendiri mampu mengatasi segala permasalahan yang ada baik dari luar maupun dari dalam dirinya sendiri.

6. Hubungan Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

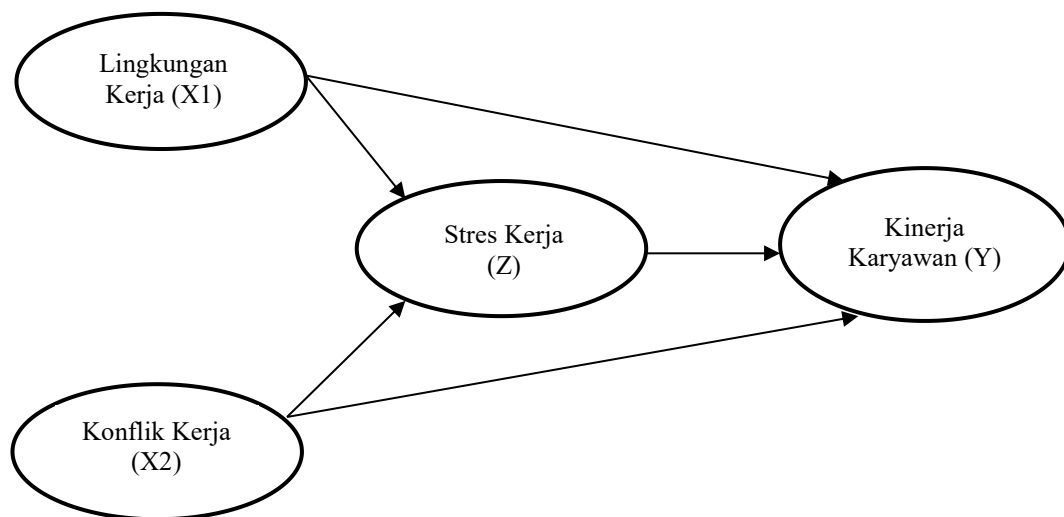
Stres kerja biasanya terjadi akibat lingkungan kerja yang tidak kondusif atau sesuai dengan keinginannya, dimana adanya lingkungan yang dapat memicu tingkat stres karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Dimana stres kerja tersebut bisa berdampak positif atau negatif terhadap perusahaan, seperti halnya apabila seseorang tersebut tidak dapat mengatasi stresnya maka kinerjanya akan menurun dan tujuan perusahaan tidak dapat dicapainya. Namun sebaliknya, apabila seorang karyawan tersebut mampu mengatasi stres kerjanya

maka secara otomatis kinerjanya akan meningkat karena dapat mengatasi segala macam masalah yang terjadi sehingga karyawan tersebut bisa mencapai tujuan perusahaan walaupun itu berat baginya.

7. Hubungan Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan pasti mempunyai konflik didalamnya, dan dari konflik tersebut dapat memicu terjadinya stres kerja, yang dimana stres kerja tersebut dapat berdampak positif ataupun negatif terhadap kinerja karyawan. Namun konflik yang ada harus dapat teratasi dengan baik sehingga terhindarnya stres kerja dan kinerja karyawan tersebut dapat berjalan dengan baik pula.

Adapun pada bagian ini tentang kerangka konseptual penelitian. Kerangka konseptual ini menunjukkan “Analisis *Structural Equation Modeling* pada Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Marketing*” sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Penulis 2023

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebelumnya. Oleh karena itu, untuk dapat menganalisis *Structural Equation Modelling* pada Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 2) Konflik kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 3) Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 4) Terdapat pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 5) Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 6) Stres kerja berperan dalam memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 7) Stres kerja berperan dalam memediasi konflik kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dan eksplanasi, yaitu penelitian dengan penjelasan pengaruh sebab dan akibat dari dua fenomena atau lebih. Namun dalam segi penjelasan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif. Dimana penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Sedangkan asosiatif adalah judul penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

Didalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Structural Equation Modeling* pada Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Phapros, Tbk, Jalan Sisingamangaraja KM. 9 No. 59 Medan Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2023 sampai dengan Februari tahun 2024, dengan rincian kegiatan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023												Tahun 2024										
		Agustus			September				Oktober-Nopember				Desember				Januari				Februari			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Prariset/ Penelitian	■																						
2	Pengajuan Judul	■	■																					
4	Penulisan Proposal		■	■	■																			
5	Revisi proposal			■	■	■	■																	
6	Seminar Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■	■										
7	Penulisan Skripsi												■	■	■	■	■							
8	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■	■		
9	Seminar Hasil																			■	■	■	■	
10	Pengesahan Skripsi																					■	■	■
11	Meja Hijau																						■	■

Sumber: Penulis 2023

C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan (Sugiyono, 2016). Variabel dalam analisis ini meliputi 4 variabel diantaranya 1 variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y), 1 variabel mediasi yaitu Stres Kerja (Z) dan 2 variabel independen yaitu Lingkungan kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2). Berikut penjelasan setiap variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Defenisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas, dimana keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan (Sutrisno, 2014).	Menurut Sutrisno (2014)., Kinerja karyawan terdiri dari beberapa indikator: 1) Hasil Kerja 2) Pengetahuan Kerja 3) Inisiatif 4) Sikap 5) Disiplin Waktu	Linkert
Stres Kerja (Z)	Menurut Wartono (2017) “Stres kerja adalah respon seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasanya dapat mengganggu dan tertekan serta terancam”	Menurut Wartono (2017) Stres kerja terbagi atas beberapa indikator, diantaranya: 1) Psikologi 2) Tekanan Pimpinan 3) Prilaku 4) Kedisiplinan	Linkert
Lingkungan Kerja (X1)	Menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa “Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mempengaruhi pribadi dalam menjalankan segala tugas yang diberikan perusahaan,dimana apabila lingkungan tersebut nyaman maka pekerjaan akan lebih rileks diselesaikan.	Menurut Bahri (2018) indikator lingkungan kerja fisik antara lain: 1) Penerangan 2) Suhu Udara 3) Kebisingan 4) Penggunaan Warna 5) Rasa Aman	
Konflik Kerja (X2)	Menurut Ekawarna (2018) “Konflik Kerja adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan tersebut”	Menurut Ekawarna (2018) stres kerja terdiri dari beberapa indikator, antara lain: 1) Kesalahan Komunikasi 2) Perbedaan Tujuan 3) Perbedaan Persepsi 4) Interdependensi Aktifitas Kerja 5) Kesalahan Dalam Afeksi	Linkert

Sumber: Penulis (2023)

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasinya adalah

seluruh karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan yang berjumlah 100 orang.

2. Sampel

Sugiyono (2016) mengemukakan “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan”. Penelitian ini menggunakan teknik jenuh atau sensus yang dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 100 orang karyawan.

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2016).

E. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan baku yang harus diolah untuk menghasilkan data faktual atau informasi (Juliandi, Irfan & Manurung 2017) dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan langsung antara peneliti dengan karyawan penelitian. Wawancara biasanya dapat dilakukan jika karyawan terbatas (Manullang & Pakpahan 2014).

2. Kuesioner

(Manullang & Pakpahan 2014) menyatakan Kuesioner adalah pertanyaan/ Pernyataan yang telah disusun peneliti untuk mengetahui pendapat dari karyawan tentang suatu variabel yang diteliti. Kuesioner ini juga merupakan serangkaian pertanyaan tertulis untuk diberikan kepada karyawan, sehingga karyawan dapat menggunakan tanda centang (\surd) untuk memilih dari alternatif jawaban yang telah tersedia menurut survey. kondisi objek (Juliandi, Irfan & Manurung 2017). Di penelitian ini kuesioner atau angket berisi daftar pertanyaan dari peneliti untuk diisi oleh karyawan PT. Phapros ,Tbk. Adapun skala yang digunakan yakni skala *linkert* yang terdiri dari skala 1-5, berikut penjelasannya:

Tabel 3.4 Skala Jawaban

Kategori	Skala Jawaban
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Juliandi & Irfan, 2014)

F. Teknik Analisis Data

1. *Partial Least Square- Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*

Terdapat dua pendekatan dalam *Structural Equation Modelling (SEM)*, yaitu SEM berbasis *covariance* atau disebut juga dengan *Covariance Based-SEM (CB-SEM)* dan dengan pendekatan *variance* (VB-SEM) dengan teknik *Partial Least Squares-SEM (PLS-SEM)*. Pendekatan PLS lebih cocok karena pendekatan ini mengasumsikan bahwa semua ukuran varians adalah varians yang berguna untuk dijelaskan. Hadirnya metode PLS-SEM bukan menjadi pesaing CB-SEM, melainkan menjadi sebuah pelengkap dan menjadi

alternatif untuk metode regresi berganda, disesuaikan dengan tujuan penelitian (Rukin, 2019).

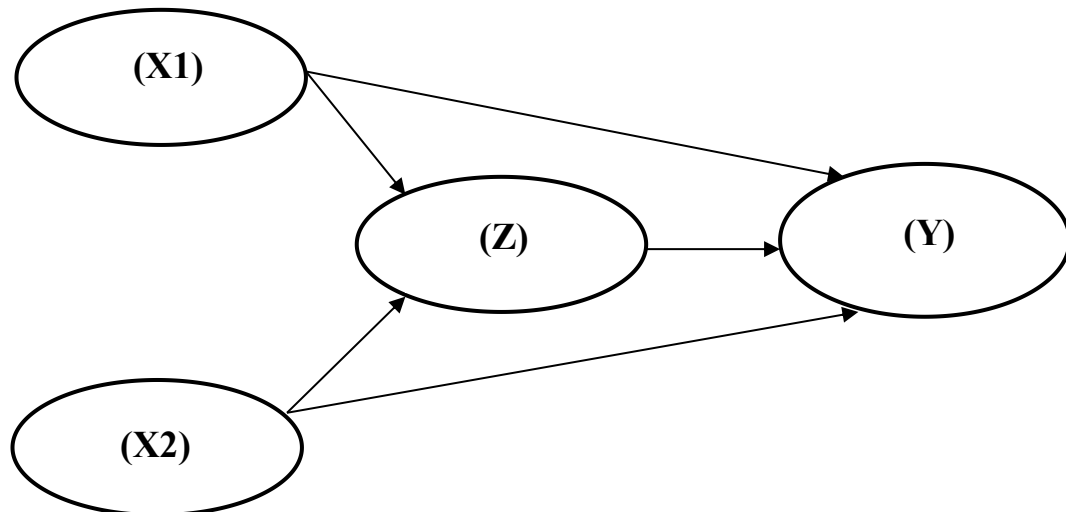
PLS dikatakan sebagai metode analisis yang *powerful* karena dapat digunakan pada setiap jenis skala data (nominal, ordinal, interval, dan rasio) tanpa menggunakan banyak syarat asumsi-asumsi yang harus terpenuhi (Ghozali, 2018). Meskipun PLS lebih diutamakan sebagai eksplorasi daripada konfirmasi, PLS juga dapat untuk menduga apakah terdapat atau tidak terdapat hubungan dan kemudian proposisi untuk pengujian.

PLS merupakan metode analisis yang bersifat *soft modelling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil atau dibawah 100 (Ghozali, 2018). Adapun pengujian pls ini terdiri dari, antara lain:

a. Diagram Jalur

Analisis dilakukan dengan menggunakan korelasi, regresi dan jalur, sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung, atau melalui variabel *intervening* (Sugiyono, 2016). Dalam analisis jalur sebelum peneliti melakukan analisis suatu penelitian, terlebih dahulu peneliti membuat diagram jalur yang digunakan untuk mempresentasikan permasalahan dalam bentuk gambar dan menentukan persamaan struktural yang menyatakan hubungan antar variabel pada diagram jalur tersebut.

Berdasarkan judul penelitian, maka model analisis jalur dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut;



Gambar 3.1 Diagram Jalur

b. Evaluasi Model pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran atau *outer* model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer* model dengan indikator *reflektif* dievaluasi melalui validitas *convergent* dan *discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach* alpha untuk blok indikatornya. Sedangkan *outer* model dengan indikator *formatif* dievaluasi melalui *substantive content*-nya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari indikator konstruk tersebut (Latan & Ghazali, 2012).

Evaluasi ini juga disebut evaluasi terhadap konstruk/variabel laten. Terdapat dua macam jenis konstruk yaitu konstruk *reflektif* dan konstruk *formatif*. Konstruk *reflektif* membutuhkan pengujian validitas dan reliabilitas konstruk, sedangkan konstruk *formatif* pengukuran dilakukan hanya dengan melihat signifikansi *weight*-nya saja. Oleh karena penelitian ini menggunakan konstruk reflektif, maka yang perlu dilakukan terdapat

tiga hal yaitu menguji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Berikut ini penjelasan untuk masing-masing uji.

1) *Convergent Validity*

Convergent validity merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep menunjukkan korelasi positif dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif (Rukin, 2019). Validitas konvergen merupakan bagian dari *measurement model* yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model*. Terdapat dua kriteria untuk menilai *outer model* yang memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu (1) loading harus di atas 0,70 dan (2) nilai p signifikan yaitu $p < 0,05$. Dengan syarat tersebut, pengukuran konstruk yang diteliti dianggap telah memenuhi syarat validitas konvergen.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant validity merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep mampu membedakan diri dengan hasil pengukuran konsep lain secara teoritis memang harus berbeda (Rukin, 2019). Validitas diskriminan juga merupakan bagian dari *outer model*. Syarat untuk memenuhi syarat validitas diskriminan ini adalah hasil dalam *view combined loading and cross-loadings* menunjukkan bahwa loading ke konstruk lain (*cross-loading*) bernilai lebih rendah daripada *loading* ke konstruk variabel.

3) *Composite Reliability*

Bagian ketiga dari outer model yaitu *composite reliability*. Penilaian dari *composite reliability* ini dilakukan dengan melihat *output* dari *view latent variable coefficients*. Dari output ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* nilainya $> 0,70$ dapat dikatakan *reliabel* (Rukin, 2019). Sedangkan menurut Hartono (Bambang Purnomosidhi, 2014) suatu instrumen dinyatakan *reliabel* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ dan nilai *composite reliability* $> 0,7$. Apabila suatu konstruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk *reliabel* atau memiliki konsistensi dalam instrumen penelitian.

Berdasarkan uraian di atas terdapat 3 kriteria yang harus terpenuhi untuk evaluasi *outer* model yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Apabila ketiga kriteria tersebut telah terpenuhi, maka model pengukuran ini telah memenuhi kriteria dan dapat digunakan dalam penelitian.

c. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Langkah selanjutnya setelah melakukan evaluasi model pengukuran (*outer* model), dengan kriteria *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* dan hasilnya telah memenuhi syarat adalah melakukan evaluasi struktural (*inner* model). *Inner* model menentukan spesifikasi

hubungan antara konstruk laten dengan konstruk laten lainnya. Persamaan dari *inner* model adalah sebagai berikut:

$$\eta = \eta \beta + \xi \Gamma + \zeta$$

Sumber: (Rukin, 2019)

Keterangan:

η : matriks konstrak laten endogen

ξ : matriks konstrak laten eksogen

β : koefisien matriks variabel endogen

Γ : koefisien matriks variabel eksogen

ζ : inner model residual matriks

Evaluasi ini meliputi uji kecocokan model (model fit), *path coefficient*, dan R^2 . Uji kecocokan model dilakukan sebelum menguji *signifikansi path coefficient* dan R^2 . Uji model fit ini digunakan untuk mengetahui suatu model memiliki kecocokan dengan data. Pada uji kecocokan model terdapat 3 indeks pengujian, yaitu *average path coefficient* (APC), *average R—squared* (ARS) dan *average varians factor* (AVIF). APC dan ARS diterima dengan syarat p – value < 0.05 dan AVIF lebih kecil dari 5. Selanjutnya hasil *path coefficient* dan R^2 dapat dilihat pada *direct effect*, hasil dari pengolahan data. *Path coefficient* digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai koefisien jalur. R^2 dapat di lihat pada *effect size*, $\eta = \eta\beta + \xi\Gamma + \zeta$ 43 digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

d. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik outer model maupun inner model maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas model yang telah dibuat. Teknik SEM dapat secara simultan menguji model struktural yang kompleks, sehingga dapat diketahui hasil analisis jalur dalam satu kali analisis regresi. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat *path coefficients* dan tingkat signifikansinya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk melihat hasil uji hipotesis secara simultan atau secara bersama-sama dapat dilihat nilai *path coefficients* dan *p-values* dalam *total effects* hasil dari pengolahan data variabel secara simultan.

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%. Berikut ini yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu: $P\text{-value} \leq 0,05$ maka hipotesis diterima. $P\text{-value} \geq 0,05$, maka hipotesis ditolak.

Keterangan:

p-value : *probability value* (nilai probabilitas atau nilai peluang) atau nilai yang menunjukkan peluang sebuah data untuk digeneralisasikan dalam populasi yaitu keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu PT Phapros, Tbk. Tepatnya pada PT Phapros, Tbk Cabang Medan yang berlokasi di Jl. Sisingamangaraja KM. 9 No. 59 Medan Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas, Sumatera Utara. PT Phapros, Tbk merupakan salah satu perusahaan farmasi anak perusahaan dari PT. Kimia Farma, Tbk dan termasuk kedalam bagian dari Holding BUMN farmasi yang memproduksi dan memasarkan produk farmasi dan alat kesehatan.

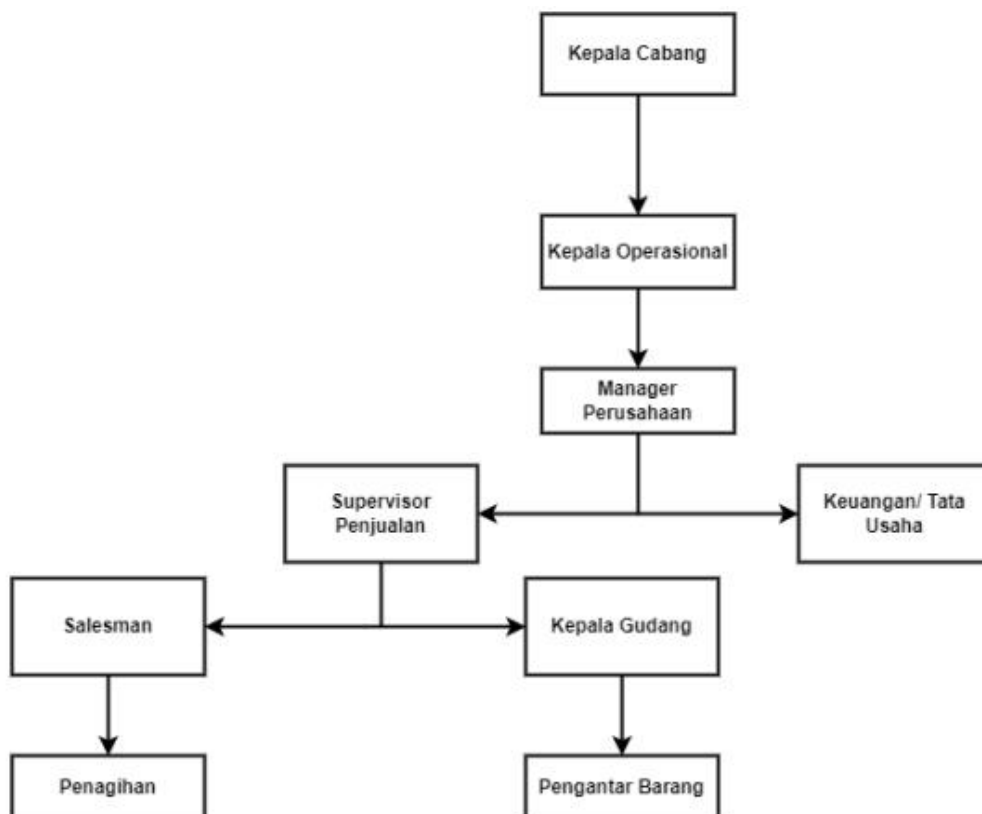
Perusahaan ini didirikan oleh NV. Kian Gwan Handels M pada tanggal 21 Juni 1954 pengembangan usaha Oei Tiong Ham Concer (OTHC) seorang konglomerat pertama Indonesia yang menguasai bisnis gula agro industri. Cikal bakal salah satu perusahaan farmasi tertua di Indonesia ini adalah *NV. Pharmaceutical Processing Industries* yang disingkat menjadi Phapros.

Pada awal pendiriannya OTHC menguasai 96% saham Phapros tetapi dalam perkembangan kepemilikan sahamnya mengalami perubahan, hingga saat ini kepemilikan saham PT. Phapros dimiliki oleh PT. Kimia Farma, Tbk 54% dan sisanya 46% dimiliki oleh pihak swasta apoteker, dokter dan pengusaha. PT. Phapros, Tbk berada di bawah naungan Holding BUMN Farmasi dimana PT. Biofarma, Persero sebagai Holding Farmasi milik pemerintah yaitu Indofarma dan Kimia Farma. PT. Phapros, Tbk juga memiliki anak perusahaan farmasi seperti PT. Lucas Djaja dan PT. Marin Liza. Seiring

perkembangan zaman PT. Phapros, Tbk sampai saat ini sudah mengembangkan sayapnya dari dalam dan hingga luar negeri wilayah pemasaran Negara Vietnam.

2. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugasnya

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu faktor yang pendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai target dan tujuan yang sudah ditetapkan. Struktur organisasi berupa kerangka yang menggambarkan wewenang, tanggung jawab, dan hubungan tiap bagian yang ada didalamnya. Adapun struktur organisasi pada PT. Phapros ,Tbk adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Phapros , Tbk Cabang Medan

Kegiatan pengelolaan perusahaan dapat berjalan dengan baik didukung oleh adanya kejelasan dan spesifikasi tugas yang terstruktur. Fungsi dan tugas dari masing-masing bagian struktur organisasi tersebut diuraikan secara singkat dibawah ini :

1) Kepala Cabang

Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang. Mengevaluasi segala kegiatan di kantor cabang. Melakukan manajemen risiko dalam operasional kantor cabang. Memberikan solusi terhadap setiap permasalahan di kantor cabang.

2) Kepala Operasional

Posisi atau jabatan di sebuah perusahaan yang bertanggung jawab dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi dan mengelola potensi risiko agar bisa ditekan dan tidak terjadi.

3) Manager Marketing Perusahaan

Sebagai seseorang yang mampu untuk mengarahkan, memimpin, mengkoordinir, serta melakukan pengembangan terhadap perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan.

4) *Supervisor*

Supervisor adalah individu yang berada tepat di bawah manajemen, bertanggung jawab untuk memantau dan mengatur staff perusahaan dalam pelaksanaan tugas yang didelegasikan.

5) Staff keuangan atau tata usaha

Staff keuangan adalah yang menangani laporan keuangan, bertanggung jawab atas kas masuk dan keluar serta membukukan hasil dari penjualan dan

tagihan dari karyawan penagih, staff keuangan ini juga mempunyai *job description* sebagai kasir pembayaran operasional seluruh karyawan Cabang.

6) *Salesman*

Salesman adalah orang yang memasarkan produk, dimana ia menawarkan produk atau jasa sesuai kebutuhan calon konsumen. Adapun tugas seorang *sales* secara rinci yaitu: harus dapat mencapai target yang diberikan perusahaan, membuka peluang pasar yang baru, melakukan penjualan dan harus dapat membangun kepercayaan pelanggan.

7) Kepala gudang

Membuat perencanaan terlebih dahulu agar pekerjaan dilakukan dengan benar tanpa kesalahan dan kendala. Adapun tugas kepala gudang antara lain: Membuat perencanaan pendapatan barang, membuat *selling in* atas produk yang akan dipesan dan dibutuhkan pasar, dan memastikan barang akan didistribusikan sesuai dengan pesanan pelanggan.

8) Penagih

Penagih yaitu orang yang menginformasikan dan mengingatkan pihak-pihak yang tertagih bahwa sanya ada piutang yang akan di tagih atas pembelian obat dan farmasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

9) Pengantar barang (*Driver*)

Driver adalah orang yang akan mengantarkan barang sesuai rayon dan area yang telah ditetapkan perusahaan, dimana tugas seorang *driver* yaitu : melakukan pengiriman barang baik dalam kota maupun luar kota. bertanggung jawab terhadap keamanan dari barang yang dikirim ataupun diambil dan membuat laporan pengeluaran.

3. Deskripsi Karakteristik Karyawan

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan. Adapun karakteristik karyawan didapat berdasarkan kuisioner yang telah disebar, antara lain:

a. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-Laki	72	72	72	72
	Perempuan	28	28	28	28
	Total	100	100,0	100,0	100,0

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 tentang hasil karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 orang karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan, terdapat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 72 orang atau sebesar 72% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang sebesar 28%. Hal tersebut menunjukkan bahwa laki-laki lebih diutamakan didalam perusahaan PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini, dikarenakan mayoritas karyawannya berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

		Usia			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	17-27 tahun	45	45	45	45
	28-38 tahun	38	38	38	38
	39-49 tahun	17	17	17	17
	Total	100	100,0	100,0	100,0

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4. tentang hasil karakteristik karyawan berdasarkan Usia diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 orang karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan, terdapat karyawan berusia di sekitaran 17-27 tahun sebanyak 45 orang atau 45%, karyawan yang berusia 28-38 Tahun 38 Orang (38%) dan yang berusia 39-49 tahun 17 orang (17%). Maka dapat disimpulkan bahwasannya mayoritas karyawan *Marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan berusia 17-27 tahun yang dimana pada usia itu merupakan usia muda dan produktif.

c. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	D3	23	23	23	23
	S1	69	69	69	69
	S2	8	8	8	8
	Total	100	100,0	100,0	100,0

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 tentang hasil karakteristik karyawan berdasarkan pendidikan diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 orang karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan, terdapat karyawan berpendidikan D3 sebanyak 23 orang atau sebesar 23%,Sedangkan karyawan yang berpendidikan S1 sebanyak 69 orang atau sebesar 69% dan yang berpendidikan S2 sebanyak 8 orang atau sebesar 8%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendidikan karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini berpendidikan S1.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdapat 2 variabel bebas yang terdiri dari Lingkungan kerja /Lingkungan Kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2), serta 1 variabel terikat yakni Kinerja Karyawan (Y) dan 1 variabel moderasi (Z). Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan yang berjumlah 100 Orang. Adapun penelitian ini menggunakan data primer, dimana data primer tersebut diperoleh dari kuisioner yang telah disebar peneliti, adapun kuisioner tersebut terdiri dari 24 pertanyaan/pernyataan yang setiap variabelnya memiliki 6 pertanyaan/pernyataan. Dimana dalam setiap pertanyaannya menggunakan skala 1-5 sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Skala Jawaban

Kategori	Skala Jawaban
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Juliandi & Irfan, 2014)

Berdasarkan jawaban-jawaban dari para karyawan tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.5
Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
Saya merasa hasil kerja yang saya lakukan sudah sesuai dengan kinerja saya	0	0%	3	3%	20	20%	49	49%	28	28%	4,02	S
Saya merasa hasil kinerja saya sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan perusahaan	0	0%	5	5%	11	11%	48	48%	36	36%	4,15	S

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
Saya berusaha agar dapat mengetahui setiap pekerjaan saya kerjakan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang timbul dikemudian hari	0	0%	5	5%	37	37%	44	44%	14	14%	3,67	S
Saya merasa Selalu rnerpunyai inisiatif tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	0	0%		0%	12	12%	33	33%	55	55%	4,43	S
Saya mampu bekerja sama dengan teman rekan-rekan kerja saya	0	0%	4	4%	33	33%	38	38%	25	25%	3,84	S
Saya merasa para rekan saya telah melakukan pekerjaannya dengan baik dan tanpa menunda nunda pekerjaan	0	0%	2	2%	15	15%	51	51%	32	32%	4,13	S

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui besar jawaban-jawaban kuisisioner yang telah disebar ke 100 orang karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan pada variabel kinerja karyawan (Y), antara lain:

- 1) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa hasil kerja yang saya lakukan sudah sesuai dengan kinerja saya) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang (3%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 20 Orang (20%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 49 Orang atau (49%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 28 Orang (28%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 1 adalah 4,02. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan

pernyataan/pertanyaan “Saya merasa hasil kerja yang saya lakukan sudah sesuai dengan kinerja saya”.

- 2) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa hasil kinerja saya sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan perusahaan) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang (5%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 11 Orang (11%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 48 Orang atau (48%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 36 Orang (36%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 2 adalah 4,15. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa hasil kinerja saya sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan perusahaan”.
- 3) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya berusaha agar dapat mengetahui setiap pekerjaan saya kerjakan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang timbul dikemudian hari) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang (5%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 37 Orang (37%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 44 Orang atau (44%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 14 Orang (14%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 3 adalah 3,67. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya berusaha agar dapat mengetahui setiap pekerjaan

saya kerjakan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang timbul dikemudian hari”.

- 4) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa Selalu rnernpunyai inisiatif tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 12 Orang (12%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 33 Orang atau (33%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 55 Orang (55%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 4 adalah 4,43. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa Selalu rnernpunyai inisiatif tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari”.
- 5) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya mampu bekerja sama dengan teman rekan-rekan kerja saya) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang (4%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 33 Orang (33%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 38 Orang atau (38%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 25 Orang (25%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 5 adalah 3,84. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya mampu bekerja sama dengan teman rekan-rekan kerja saya”.

6) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa rekan saya telah melakukan pekerjaannya dengan baik dan tanpa menunda nunda pekerjaan) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang (2%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 15 Orang (15%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 51 Orang atau (51%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 32 Orang (32%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 6 adalah 4,13. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa rekan saya telah melakukan pekerjaannya dengan baik dan tanpa menunda nunda pekerjaan”.

b. Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z)

Tabel 4.6
Jawaban Responden Berdasarkan Stres Kerja (Z)

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Saya mempunyai kondisi fisik dan mental yang baik	0	0%	0	0%	0	0%	59	59%	41	41%	4,41	S
Saya merasa cemas ketika atasan saya memberikan tugas yang harus diselesaikan dalam waktu singkat	0	0%	0	0%	10	10%	53	53%	37	37%	4,27	S
Saya merasa cemas ketika target yang ditentukan oleh pimpinan perusahaan tidak dapat saya capai	0	0%	0	0%	7	7%	76	76%	17	17%	4,10	S
Ketika saya mengalami perbedaan pendapat dengan pimpinan ataupun rekan kerja saya, membuat saya merasa tidak nyaman	0	0%	0	0%	6	6%	71	71%	23	23%	4,17	S

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Saya merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja	0	0%	0	0%	7	7%	64	64%	29	29%	4,22	S
Saya merasa peraturan yang dibuat perusahaan sudah sesuai, namun peraturan yang ada cukup ketat	0	0%	2	2%	10	10%	56	56%	32	32%	4,18	S

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui besar jawaban-jawaban kuisisioner yang telah disebar ke 100 orang karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan pada variabel Stres Kerja (Z), antara lain:

- 1) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya mempunyai kondisi fisik dan mental yang baik) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 59 Orang atau (59%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 41 Orang (41%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 1 adalah 4,41. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya mempunyai kondisi fisik dan mental yang baik”.
- 2) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa cemas ketika atasan saya memberikan tugas yang harus diselesaikan dalam waktu singkat) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 10 Orang (10%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 53 Orang atau (53%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 37 Orang (37%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 2 adalah 4,27. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing*

PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa cemas ketika atasan saya memberikan tugas yang harus diselesaikan dalam waktu singkat”.

- 3) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa cemas ketika target yang ditentukan oleh pimpinan perusahaan tidak dapat saya capai) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 7 Orang (7%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 76 Orang atau (76%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 17 Orang (17%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 3 adalah 4,10. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa para karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa cemas ketika target yang ditentukan oleh pimpinan perusahaan tidak dapat saya capai”.
- 4) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Ketika saya mengalami perbedaan pendapat dengan pimpinan ataupun rekan kerja saya, membuat saya merasa tidak nyaman) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 6 Orang (6%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 71 Orang atau (71%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 23 Orang (23%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 4 adalah 4,17. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Ketika saya mengalami perbedaan pendapat dengan pimpinan ataupun rekan kerja saya, membuat saya merasa tidak nyaman”.

- 5) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 7 Orang (7%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 64 Orang atau (64%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 29 Orang (29%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 5 adalah 4,22. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja”.
- 6) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa peraturan yang dibuat perusahaan sudah sesuai, namun peraturan yang ada cukup ketat) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang (2%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 10 Orang (10%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 56 Orang atau (56%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 32 Orang (32%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 6 adalah 4,18. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa peraturan yang dibuat perusahaan sudah sesuai, namun peraturan yang ada cukup ketat”.

c. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja (X1)

Tabel 4.7
Jawaban Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja (X1)

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%		
Pada saat menggunakan komputer, cahaya tidak mengganggu atau terpantul di monitor	0	0%	4	4%	29	29%	39	39%	28	28%	3,91	S
Penggunaan suhu udara dikantor saya menggunakan ac yang bekerja dengan baik	2	2%	5	5%	31	31%	47	47%	15	15%	3,68	S
Siklus udara di ruangan saya bersih	0	0%	0	0%	24	24%	39	39%	37	37%	4,13	S
Tidak ada suara yang mengganggu didalam ruangan sehingga mempengaruhi aktivitas saya	2	2%	6	6%	10	10%	37	37%	45	45%	4,17	S
Warna ruangan tempat kerja saya membuat saya fokus dan nyaman	0	0%	1	1%	15	15%	33	33%	51	51%	4,34	S
Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	0	0%	3	3%	22	22%	42	42%	33	33%	4,05	S

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui besar jawaban-jawaban kuisisioner yang telah disebar ke 100 orang karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan pada variabel Lingkungan Kerja (X1), antara lain:

- 1) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Pada saat menggunakan komputer, cahaya tidak mengganggu atau terpantul di monitor) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang (4%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 29 Orang (29%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 39 Orang atau (39%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 28 Orang (28%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 1 adalah 3,91. Berdasarkan jawaban dari karyawan

tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Pada saat menggunakan komputer, cahaya tidak mengganggu atau terpantul di monitor”.

- 2) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan) menunjukkan bahwa terdapat 2 orang (2%) karyawan yang menjawab sangat tidak setuju (STS) dan karyawan yang tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang (5%), adapun karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 31 Orang (31%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 47 Orang atau (47%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 15 Orang (15%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 2 adalah 3,71. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan”.
- 3) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Siklus udara di ruangan saya bersih) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 24 Orang (24%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 39 Orang atau (39%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 37 Orang (37%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 3 adalah 4,13. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa

karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Siklus udara di ruangan saya bersih”.

- 4) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Tidak ada suara yang mengganggu didalam ruangan sehingga mempengaruhi aktivitas saya) menunjukkan bahwa terdapat 2 orang (2%) karyawan yang menjawab sangat tidak setuju (STS) dan karyawan yang tidak setuju (TS) berjumlah 6 orang (6%), adapun juga karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 10 Orang (10%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 37 Orang atau (37%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 45 Orang (45%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 4 adalah 4,17. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Tidak ada suara yang mengganggu didalam ruangan sehingga mempengaruhi aktivitas saya”.
- 5) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Warna ruangan tempat kerja saya membuat saya fokus dan nyaman) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang (1%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 15 Orang (15%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 33 Orang atau (33%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 51 Orang (51%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 5 adalah 4,34. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan

pernyataan/pertanyaan “Warna ruangan tempat kerja saya membuat saya fokus dan nyaman”.

- 6) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang (3%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 22 Orang (22%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 42 Orang atau (42%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 33 Orang (33%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 5 adalah 4,34. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini”.

d. Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X2)

Tabel 4.8
Jawaban Responden Berdasarkan Konflik Kerja (X2)

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Saya merasa komunikasi sesama karyawan terjalin dengan baik	1	1%	3	3%	38	38%	40	40%	18	18%	3,71	S
Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan	0	0%	2	2%	22	22%	42	42%	34	34%	4,08	S
Saya terkadang harus menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan	2	2%	2	2%	33	33%	50	50%	13	13%	3,70	S
Saya merasa perbedaan pendapat sering terjadi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.	0	0%	4	4%	37	37%	45	45%	14	14%	3,69	S

Item Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Mean	Ket
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim atau lebih dengan cara kerja yang berbeda	0	0%	3	3%	22	22%	42	42%	33	33%	4,05	S
Saya sering diberikan pekerjaan yang seharusnya bukan merupakan bagian saya, sehingga terkadang dapat menyebabkan perdebatan	0	0%	5	5%	22	22%	43	43%	30	30%	3,98	S

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui besar jawaban-jawaban kuisioner yang telah disebar ke 100 orang karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan pada variabel Konflik Kerja (X2), antara lain:

- 1) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa komunikasi sesama karyawan terjalin dengan baik) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1orang atau (1%), karyawan yang menjawab setuju (TS) berjumlah 3 orang (3%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 38 Orang (38%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 40 Orang atau (40%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 18 Orang (18%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 1 adalah 3,71. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa komunikasi sesama karyawan terjalin dengan baik”.
- 2) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa antara saya dan rekan kerja

mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab setuju (TS) berjumlah 2 orang (2%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 22 Orang (22%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 42 Orang atau (42%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 34 Orang (34%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 2 adalah 4,08. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan”.

3) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya terkadang harus menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab setuju sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 orang atau (2%), karyawan yang menjawab (TS) berjumlah 2 orang (2%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 33 Orang (33%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 50 Orang atau (50%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 13 Orang (13%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 3 adalah 3,70. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya terkadang harus menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan”.

4) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya merasa perbedaan pendapat sering terjadi

dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang atau (4%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 37 Orang (37%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 45 Orang atau (45%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 14 Orang (14%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 4 adalah 3,69. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya merasa perbedaan pendapat sering terjadi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.”.

5) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim atau lebih dengan cara kerja yang berbeda beda) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab (TS) berjumlah 3 orang (3%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 22 Orang (22%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 42 Orang atau (42%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 33 Orang (33%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 5 adalah 4,05. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim atau lebih dengan cara kerja yang berbeda beda”.

6) Berdasarkan jawaban karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan untuk pernyataan/pertanyaan (Saya sering diberikan pekerjaan yang seharusnya

bukan merupakan bagian saya, sehingga terkadang dapat menyebabkan perdebatan) menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang menjawab (TS) berjumlah 5 orang (5%), karyawan yang menjawab netral (N) sebanyak 22 Orang (22%), karyawan yang menjawab setuju (S) sebanyak 43 Orang atau (43%), dan karyawan yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 30 Orang (30%). Adapun nilai *mean* dari pernyataan/pertanyaan 6 adalah 3,98. Berdasarkan jawaban dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini setuju dengan pernyataan/pertanyaan “Saya sering diberikan pekerjaan yang seharusnya bukan merupakan bagian saya, sehingga terkadang dapat menyebabkan perdebatan”.

4. Teknik Analisis Data

Pada penelitian teknik pengolahan data yang digunakan adalah metode *Stuructural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) berikut tahap-tahap pengujiannya, sebagai berikut :

a. Menilai Outer Model atau *Measurement Model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan Smart PLS untuk menilai outer model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (Ghozali, 2018) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap

cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,60.

Tabel 4.9
Hasil Uji Outer Loadings

Variabel	X1	X2	Z	Y
X1.1	0.637			
X1.2	0.747			
X1.3	0.626			
X1.4	0.657			
X1.5	0.650			
X1.6	0.792			
X2.1		0.698		
X2.2		0.649		
X2.3		0.778		
X2.4		0.752		
X2.5		0.646		
X2.6		0.681		
Z.1			0.722	
Z.2			0.795	
Z.3			0.728	
Z.4			0.632	
Z.5			0.792	
Z.6			0.767	
Y.1				0.750
Y.2				0.752
Y.3				0.702
Y.4				0.616
Y.5				0.651
Y.6				0.685

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4 2023

Berdasarkan tabel 4.9 tentang hasil pengolahan dengan menggunakan Smart PLS4 untuk Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai di atas 0,60, sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang dieliminasi dari model.

1). Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dilakukan guna menganalisis data berdasarkan hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada tiap indikator pengukur variabel. Analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif

Variabel	Indikator	Missing	Min	Max	Mean	Median	Standar Deviasi
Lingkungan Kerja	X1.1	0	2	5	3.910	4	0.850
	X1.2	0	1	5	3.680	4	0.859
	X1.3	0	3	5	4.130	4	0.770
	X1.4	0	1	5	4.170	4	0.970
	X1.5	0	2	5	4.340	4	0.764
	X1.6	0	2	5	4.050	4	0.817
Konflik Kerja	X2.1	0	1	5	3.710	4	0.828
	X2.2	0	2	5	4.080	4	0.796
	X2.3	0	1	5	3.700	4	0.794
	X2.4	0	2	5	3.690	4	0.758
	X2.5	0	2	5	4.050	4	0.817
	X2.6	0	2	5	3.980	4	0.848
Kinerja Karyawan	Y.1	0	2	5	4.020	4	0.774
	Y.2	0	2	5	4.150	4	0.805
	Y.3	0	2	5	3.670	4	0.775
	Y.4	0	3	5	4.430	4	0.696
	Y.5	0	2	5	3.840	4	0.845
	Y.6	0	2	5	4.130	4	0.730
Stres Kerja	Z.1	0	4	5	4.410	4	0.492
	Z.2	0	2	5	3.910	4	0.630
	Z.3	0	1	5	3.680	4	0.480
	Z.4	0	3	5	4.130	4	0.511
	Z.5	0	1	5	4.170	4	0.558
	Z.6	0	2	5	4.340	4	0.684

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan data pada variabel lingkungan kerja diukur menggunakan 5 item indikator dan terdiri dari 6 pertanyaan dengan 5 skala. Variabel lingkungan kerja memiliki nilai minimum mempunyai nilai teoritis 1 sampai 5. Variabel konflik kerja diukur dengan menggunakan 5 item indikator dan 6 pertanyaan. Variabel ini memiliki nilai minimum 1 dan maximum 5. Variabel kinerja karyawan diukur dengan menggunakan 5 item indikator dan 6 pertanyaan. Variabel ini memiliki nilai minimum 1 dan maximum 5. Variabel stres kerja diukur dengan menggunakan 4 item indikator dan 6 pertanyaan. Variabel ini memiliki nilai minimum 1 dan maximum 5.

2). Discriminant Validity

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model *discriminant validity* dikatakan baik apabila setiap nilai loading tiap indikator dari variabel laten memiliki nilai loading yang lebih besar dari nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Discriminant Validity Untuk Variabel

Variabel	Lingkungan Kerja	Konflik Kerja	Kinerja Karyawan	Stres Kerja
Lingkungan Kerja	0.730			
Konflik Kerja	0.619	0.712		
Kinerja Karyawan	0.584	0.525	0.694	
Stres Kerja	0.055	0.157	0.106	0.746

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4 2023

Dari tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa nilai loading factor untuk setiap variabel dari masing-masing variabel laten memiliki nilai loading factor yang lebih besar dari pada nilai loading jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal tersebut mempunyai arti bahwa setiap variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik dimana variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Tabel 4.12
Hasil Uji Discriminant Validity Untuk Item Pertanyaan

Variabel	Lingkungan Kerja	Konflik Kerja	Kinerja Karyawan	Stres Kerja
X1.1	0.619	0.485	0.741	0.577
X1.2	0.166	0.122	2.200	0.577
X1.3	0.792	0.503	0.644	0.577
X1.4	0.319	0.202	0.280	0.577
X1.5	0.978	0.688	0.744	0.899
X1.6	0.494	0.099	0.026	0.809
X2.1	0.688	0.297	0.277	0.846
X2.2	1.129	1.405	0.265	1.763
X2.3	0.399	1.305	0.656	0.042
X2.4	0.524	0.358	1.822	0.972
X2.5	1.439	0.002	1.276	1.306

Variabel	Lingkungan Kerja	Konflik Kerja	Kinerja Karyawan	Stres Kerja
X2.6	1.085	1.126	0.741	1.397
Y.1	0.124	0.144	0.116	0.771
Y.2	0.330	0.543	0.280	0.577
Y.3	0.190	0.379	0.898	0.577
Y.4	0.020	0.261	0.420	0.026
Y.5	0.140	0.496	0.280	0.577
Y.6	0.291	0.087	0.351	1.763
Z.1	0.150	0.104	0.959	1.062
Z.2	0.509	0.102	1.423	1.131
Z.3	0.161	0.204	0.501	0.846
Z.4	1.223	0.865	0.356	0.743
Z.5	0.025	0.324	0.186	0.048
Z.6	0.685	1.423	0.184	1.763

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4 2023

Dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai loading factor untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai loading faktor yang paling besar dibanding nilai loading jika dihubungkan dengan indikator variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap indikator variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik dimana indikator variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

3). Mengevaluasi *Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)*

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50..

Tabel 4.13
Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)*

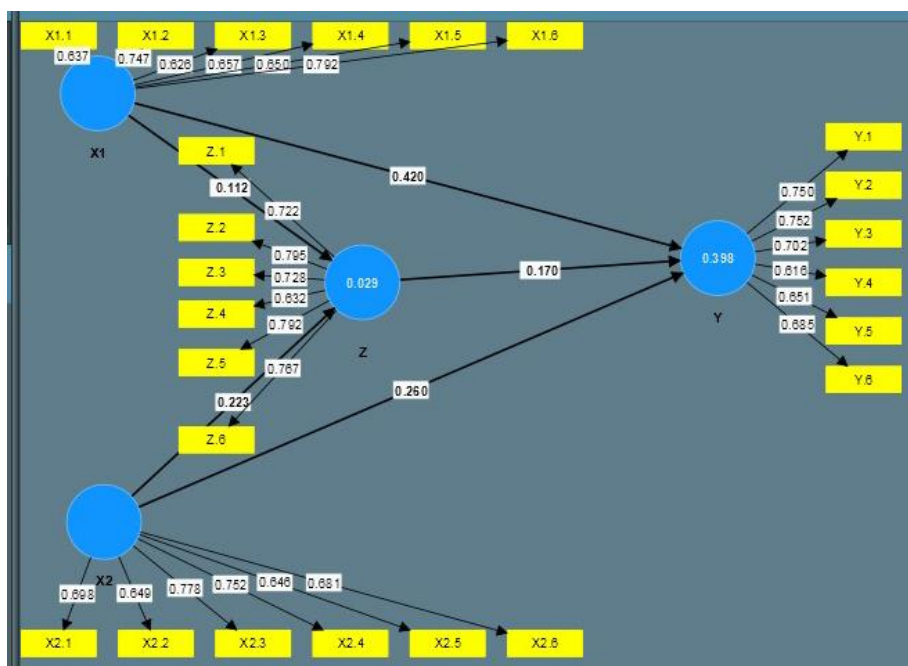
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Lingkungan Kerja	0.716	0.771	0.819	0.533
Konflik Kerja	0.754	0.764	0.836	0.507
Kinerja Karyawan	0.789	0.803	0.847	0.582
Stres Kerja	0.845	0.853	0.883	0.557

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4 2023

Dapat diketahui berdasarkan tabel 4.13 tentang hasil uji *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)* dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah memenuhi syarat kriteria reliabel. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai composite reliability yang lebih besar dari 0,70 dan nilai AVE dilebih besar dari 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

b. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Berikut hasil pengujiannya yang telah diolah menggunakan software smart PLS4:



Gambar 4.2 Model Struktural

Dalam menilai *Inner Model* dengan PLS dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Berikut hasil pengujian estimasi *R-square* dengan menggunakan Smart PLS, antara lain:

Tabel 4.14
Nilai *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan	0.414	0.396
Stres Kerja	0.288	0.197

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* pada variabel 288 kinerja karyawan sebesar 0.414, sedangkan untuk nilai *R Square* variabel Stres kerja sebesar 0.288. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebesar 41,4% variabel kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, konflik dan stres kerja. Serta variabel Stres kerja menunjukkan bahwa hanya 28,8% dipengaruhi oleh lingkungan kerja dankonflik kerja.

c. Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*. Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan *Result For Inner Weight*

Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standart Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Value</i>
Lingkungan Kerja - Kinerja Karyawan	0.407	0.406	0.098	4.158	0.000
Konflik Kerja - Kinerja Karyawan	0.300	0.313	0.093	3.221	0.001
Lingkungan Kerja - Stres Kerja	0.268	0.180	0.178	2.385	0.000
Konflik Kerja - Stres Kerja	0.199	0.204	0.161	2.238	0.016
Stres Kerja - Kinerja Karyawan	0.176	0.170	0.093	2.889	0.049
Lingkungan Kerja - Stres Kerja - Kinerja Karyawan	0.227	0.122	0.101	2.769	0.048
Konflik Kerja - Stres Kerja - Kinerja Karyawan	0.156	0.115	0.099	2.121	0.009

Sumber: Diolah Dengan Smart PLS4

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

1) Pengujian Hipotesis 1 (X₁-Y)

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel lingkungan kerja (X₁) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,407 dengan nilai p-value sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 4,158 lebih besar dari t-tabel 1,985 (n-k=100-4=96 pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2) Pengujian Hipotesis 3 (X₂-Y)

Hasil pengujian hipotesis ketiga ini menunjukkan bahwa hubungan variabel konflik kerja (X₂) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,300 dengan nilai p-value sebesar 0,001 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 3,221 lebih besar dari t-tabel 1,985 (n-k=100-4=96 pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa Konflik kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3) Pengujian Hipotesis 2 (X₁-Z)

Hasil pengujian hipotesis kedua ini menunjukkan bahwa hubungan variabel lingkungan kerja (X₁) terhadap stres kerja (Z) memiliki nilai koefisien

jalur sebesar 0,268 dengan nilai p-value sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 2,385 lebih besar dari t-tabel 1,985 ($n-k=100-4=96$ pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap stres kerja.

4) Pengujian Hipotesis 4 (X₂-Z)

Hasil pengujian hipotesis keempat ini menunjukkan bahwa hubungan variabel konflik kerja (X₂) terhadap stres kerja (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,199 dengan nilai p-value sebesar 0,016 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 2,238 lebih besar dari t-tabel 1,985 ($n-k=100-4=96$ pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa Konflik kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap stres kerja.

5) Pengujian Hipotesis 5 (Z-Y)

Hasil pengujian hipotesis kelima ini menunjukkan bahwa hubungan variabel stres kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki koefisien jalur sebesar 0,176 dengan nilai p-value sebesar 0,049 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 2,889 lebih besar dari t-tabel 1,985 ($n-k=100-4=96$ pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

6) Pengujian Hipotesis 6 (X₁-Z-Y)

Hasil pengujian hipotesis keenam ini menunjukkan bahwa hubungan variabel lingkungan kerja (X₁) yang dimediasi oleh variabel stres kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,227 dengan nilai p-value sebesar 0,048 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik

2,769 lebih besar dari t-tabel 1,985 ($n-k=100-4=96$ pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut bahwa lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

7) Pengujian Hipotesis 7 (X2-Z-Y)

Hasil pengujian hipotesis ketujuh ini menunjukkan bahwa hubungan variabel konflik kerja (X2) yang dimediasi oleh variabel stres kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,156 dengan nilai p-value sebesar 0,009 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan T-Statistik 2,769 lebih besar dari t-tabel 2,121 ($n-k=100-4=96$ pada 0,05/5%). Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut bahwa konflik kerja yang dimediasi oleh stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 4,158 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Darmayanto (2019) dimana ia mengatakan bahwa “Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, dan sejalan juga dengan hasil penelitian Amalia (2018) yang menunjukkan bahwa “Lingkungan kerja berepengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman”.

Setiap perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja didalam sebuah perusahaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi naik turunnya kinerja karyawan. Adapun lingkungan kerja ini terbagi atas 2 yaitu lingkungan fisik dan non fisik. Adapun lingkungan fisik biasanya dilihat dari lingkungan sekitar tempat bekerja dimana kondisi lingkungan yang nyaman, aman dan menyenangkan akan meningkatkan kinerja para karyawan. karena karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh semangat dan tidak merasa terbebani. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan akan meningkatkan kinerja sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

2. Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel Konflik kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,385 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Cristine Julvia (2016) dimana ia mengatakan bahwa konflik kerja berengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dikatakan berpengaruh positif, karena apabila konflik kerja dapat teratasi dengan cepat maka akan lebih mempererat hubungan antar karyawan ataupun hubungan antara karyawan dengan atasan yang lebih baik lagi, dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja para karyawan ataupun atasan itu sendiri. Adapun juga hasil penelitian dari Kusuma (2022) mengatakan bahwa Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada Koperasi Unit Desa Selat Duda Karangasem, dimana dengan adanya konflik

seperti perdebatan yang terjadi namun dapat teratasi dengan baik, maka dapat membuat karyawan lebih menghargai pekerjaan orang lain, menjaga komunikasi, dan saling memahami sebuah permasalahan. Dengan demikian akan terbentuk hubungan yang baik antar sesama karyawan dalam menyelesaikan suatu permasalahan secara keseluruhan, dengan itu maka masing-masing kinerja karyawan tersebut dapat meningkat.

Setiap perusahaan pastinya terdapat konflik –konflik didalamnya namun banyak dari karyawan yang menjadikan konflik tersebut sebagai beban yang besar sehingga mempengaruhi kinerjanya. Adapun berdasarkan kuisisioner yang telah disebar konflik-konflik yang terjadi biasanya berupa perbedaan pendapat dengan atasan, kurangnya kerja sama antar tim sehingga berpengaruh terhadap tanggung jawab karyawan itu sendiri. Maka untuk merubah situasi yang terjadi agar kinerja karyawannya tetap maksimal, maka diperlukannya pemimpin yang loyal terhadap para karyawannya mulai dari menerima pendapat yang diberikan para bawahan serta menyelesaikan konflik-konflik tersebut secara bersama sama dan cepat dalam mengatasinya sehingga kinerja para karyawan tetap terjaga untuk meningkatkan laba dan omset yang sudah ditetapkan perusahaan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Stres Kerja (Z)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 3,221 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap stres kerja pada karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra & Saraswati (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Lingkungan dapat berpengaruh terhadap stres biasanya diakibatkan oleh keadaan sekitar tempat kerjanya yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapannya. Seperti halnya kebisingan yang terjadi, maka ia tidak akan bisa fokus dalam menjalankan segala aktivitasnya, sedangkan target perusahaan harus segera dicapai, maka dari itu seorang karyawan tersebut dapat mengalami stres kerja akibat lingkungan yang mengganggunya. Hal tersebut juga dapat didukung oleh hasil kuisioner, dimana berdasarkan deskripsi variabel terdapat beberapa karyawan yang tidak setuju dengan pernyataan “Tidak ada suara yang mengganggu didalam ruangan sehingga mempengaruhi aktivitas saya”, artinya bahwa terdapat beberapa karyawan yang merasa adanya kebisingan ditempat kerja mereka yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

4. Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Stres Kerja (Z)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,238 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap stres kerja pada karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anuari, Utami, & Prasetya (2017) yang menyatakan bahwa konflik kerja fisik mempunyai pengaruh

yang signifikan terhadap Stres Kerja Karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat, Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk mengelola konflik kerja dengan baik, sehingga dapat meminimalisir stres kerja dalam perusahaan.

Setiap tim ataupun para karyawan pastinya mempunyai konflik, dimana konflik itu dapat berasal dari luar kantor ataupun dalam kantor, seperti halnya perbedaan pendapat antara atasan dan bawahan, dimana apabila konflik tersebut tidak mendapat solusi untuk mengatasinya maka dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan itu sendiri.

5. Pengaruh Stres Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,889 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,049 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wartono (2017) ia mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal tersebut dikarenakan stres kerja terjadi karena beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepadanya , namun apabila seorang karyawan tersebut mampu mengerjakan segala tugas-tugas atau beban kerja yang diberikan perusahaan maka secara otomatis kinerja dari seorang karyawan tersebut akan meningkat.

Stres kerja biasanya terjadi ketika banyaknya tekanan yang diberikan oleh pimpinan ataupun kebijakan-kebijakan serta target-target yang diberikan

perusahaan kepada para karyawannya. Dimana untuk mendapatkan hasil kinerja karyawan yang memuaskan maka stres kerja harus terlewati. Dari pertanyaan tentang stres kerja yang diberikan kepada para karyawan, banyak karyawan yang setuju dengan pertanyaan/pernyataan bahwa mereka diberikan target yang cukup tinggi dengan waktu penyelesaian yang singkat serta bekerja diluar jam kerja, hal tersebut adalah pemicu terjadinya stres kerja, namun hal tersebut dapat berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawannya, hal tersebut didukung oleh teori dari Suprihanto dkk (2014) yang mengatakan bahwa dari sudut pandang sebuah perusahaan ataupun organisasi khususnya pihak manajemen, tidak merasa khawatir jika karyawannya mengalami stres ringan, karena tingkat stres tertentu dapat memberikan dampak positif bagi karyawan itu sendiri, seperti halnya mendesak mereka untuk melakukan tugasnya menjadi lebih baik sehingga kinerja karyawan tersebut dapat meningkat.

6. Peran Stres Kerja (Z) Dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa hubungan lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja terhadap lingkungan kerja memiliki T-Statistik 2,769 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,048 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Stres kerja biasanya terjadi akibat lingkungan kerja yang tidak kondusif atau sesuai dengan keinginannya, dimana adanya lingkungan yang dapat memicu tingkat stres karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Dimana stres kerja tersebut bisa berdampak positif atau negatif terhadap perusahaan, seperti halnya apabila seseorang tersebut tidak dapat mengatasi stresnya maka kinerjanya akan menurun dan tujuan perusahaan tidak dapat dicapainya. Namun sebaiknya, apabila seorang karyawan tersebut mampu mengatasi stres kerjanya maka secara otomatis kinerjanya akan meningkat karena ia dapat mengatasi segala macam masalah yang terjadi sehingga karyawan tersebut bisa mencapai tujuan perusahaan walaupun itu berat baginya.

7. Peran Stres Kerja (Z) Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa hubungan konflik kerja yang dimediasi oleh stres kerja terhadap lingkungan kerja memiliki T-Statistik 2,121 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja yang dimediasi oleh stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan.

Setiap perusahaan pasti mempunyai konflik didalamnya, dan dari konflik tersebut dapat memicu terjadinya stres kerja, yang dimana stres kerja tersebut dapat berdampak positif ataupun negatif terhadap kinerja karyawan. Namun konflik yang ada haruslah dapat teratasi dengan baik sehingga terhindarnya stres kerja dan kinerja karyawan tersebut dapat berjalan dengan baik pula.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan setiap hasil pengujian dan pembahasan dalam penelitian ini tentang “Analisis *Structural Equation Modelling* pada faktor stres kerja terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan”, Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 4,158 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 2) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian pada variabel Konflik kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,385 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 3) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 3,221 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap stres kerja pada karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.

- 4) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian pada variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,238 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap stres kerja pada karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 5) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian pada variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki T-Statistik 2,889 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,049 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 6) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja terhadap lingkungan kerja memiliki T-Statistik 2,769 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,048 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.
- 7) Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian lingkungan kerja yang dimediasi oleh stres kerja terhadap lingkungan kerja memiliki T-Statistik 2,121 yang lebih besar dari t-tabel 1,985 dengan nilai p-value sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja yang dimediasi oleh stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *marketing* PT. Phapros ,Tbk Cabang Medan.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti ini antara lain:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian pada variabel lingkungan kerja diketahui bahwa nilai rata-rata kuisioner yang paling rendah ada di pernyataan “Penggunaan suhu udara dikantor saya menggunakan ac yang bekerja dengan baik” artinya masih terdapat beberapa karyawan yang merasa kurang nyaman karena ac yang kurang dingin dan lainnya, oleh karena itu disarankan untuk pimpinan perusahaan selaku pemimpin didalam organisasi agar dapat menjaga kenyamanan lingkungan dengan cara memperhatikan kondisi suhu ruangan ac serta melakukan service berkala agar lebih nyaman dan sesuai dengan standart ruangan maupun ruangan gudang farmasi dan obat- obatan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dimana lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian pada variabel konflik kerja diketahui bahwa nilai rata-rata kuisioner yang paling rendah ada di pernyataan “Saya merasa perbedaan pendapat sering terjadi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada” artinya para karyawan PT.Phapros ,Tbk Cabang Medan ini merasa sering tejadinya konflik disebabkan oleh perbedaan pendapat. Oleh karena itu disarankan kepada Manajemen PT. Phapros, Tbk Cabang Medan untuk aktif mengadakan kegiatan-kegiatan pelatihan diskusi, pengembangan personal karyawan, serta mengadakan dialog-dialog rutin dalam sebulan sekali tentang tema perbedaan pandangan, fikiran dan pendapat itu hal yang biasa dalam kehidupan sehari-hari, dan dengan cepat mengatasi segala

macam persoalan dengan bijak dan tetap fokus pada tujuan awal dalam suatu organisasi ataupun perusahaan tersebut. Apabila konflik tidak cepat diatasi dengan baik maka akan mempengaruhi kinerja karyawan.

- 3) Berdasarkan hasil penelitian pada variabel stres kerja diketahui nilai rata-rata terendah pada kuisioner ada di pernyataan “Saya merasa cemas ketika target yang ditentukan oleh pimpinan perusahaan tidak dapat saya capai”, artinya karyawan merasa beban target yang diberikan kepada mereka cukup tinggi sehingga terjadinya stres kerja. Oleh karena itu disarankan kepada manajemen PT. Phapros, Tbk Cabang Medan bisa memberikan strategi dan program-program terkait pemasaran produk agar karyawan bisa mencapai target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam triwulan maupun dalam satu tahun kerja, memberikan program insentif tambahan bonus bagi karyawan berprestasi ataupun promosi jabatan sebagai jaminan bagi karyawan kedepannya.
- 4) Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kinerja karyawan diketahui nilai rata-rata terendah pada kuisioner ada di pernyataan “Saya berusaha agar dapat mengetahui setiap pekerjaan saya kerjakan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang timbul dikemudian hari”, oleh karena itu disarankan kepada manajemen, mengadakan pelatihan *soft skill* ataupun pelatihan *selling skill* dengan terprogram dan rutin, agar karyawan *marketing* PT. Phapros, Tbk Cabang Medan memiliki kompetensi dan daya saing dilapangan mengingat saat sekarang ini pergerakan kompetitor yang semakin masif, dan oleh sebab itu karyawan akan lebih merasa percaya diri dan semangat bekerja akan selalu tumbuh sehingga berdampak positif bagi hasil kinerja karyawan tersebut.

- 5) Perusahaan sebaiknya memberikan pekerjaan yang tidak berlebihan, berilah tekanan kepada karyawan secara terukur jangan memberikan tekanan hingga sampai dengan memberikan ancaman serta menakut-nakutin mental karyawan dengan cara ancaman mutasi kepada karyawan yang memiliki kinerja rendah, berikan motivasi kepada karyawan tersebut bimbing dan arahkan dengan cara memperkuat hubungan emosional dan melatih kesadaran diri itu yang terpenting. Hal ini akan berdampak kepada hasil kinerja dengan menurunnya tingkat stres karyawan.
- 6) Manajemen sebaiknya meningkatkan keakraban antar karyawan pelaksana, dan karyawan pimpinan agar ikatan emosional yang dimiliki antar karyawan semakin meningkat, bisa melakukan cara seperti mengadakan *family gathering* rutin, program olah raga antar karyawan, arisan, pengajian rutin dan kegiatan - kegiatan rohani lainnya.
- 7) Perusahaan sebaiknya terus mengontrol kinerja karyawan agar perusahaan dapat meningkatkan produktifitas, penilaian sistem kinerja karyawan tahunan dengan memberikan kenaikan gaji atas point atau nilai kinerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- 8) Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan sampel pada beberapa perusahaan, sehingga hasil penelitian akan lebih valid dan populasi lebih luas
- 9) Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitian akan lebih valid dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian*, 1(4), 47–62.
- Amalia. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 7(6), 622–634.
- Anuari, R., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 42(1), 102–109.
- Asnawi, M. A. M. (2018). Pengaruh Faktor Lingkungan, Organisasi Dan Individual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Anugerah Boinda Lestari Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 3(1), 1–13.
- Abdiyanto, et al. 2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Bahri, M. S. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen* (1st ed.). Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Colquitt, L., & Wesson. (2011). *Manajemen Kinerja* (4th ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.
- Darmayanto, F. candra. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Utama Surakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ekawarna. (2018). *Manajemen Konflik Dan Stres*. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ghozali, I. (2018). *Desain Penelitian*. Semarang: Yoga Pratama.
- Gunawan, H. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bongaya Journal Of Research In Management*, 1(2), 56–61.

- Hidayat, M., Rangkyu, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.
- Juliandi, A., & Irfan, I. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Bisnis* (1st ed.). Bandung: Cita Pustaka Media Perinta.
- Kasmir. (2016). *Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)* (1st ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khair, H. (2017). Manajemen Kompensasi Sebagai Bagian Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Manajemen Kompensasi* (1st ed., pp. 45–65). Medan: MADENETERA.
- Letitia, D. A. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi, Sikap Kerja, Perilaku Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hastari Jakarta*. Universitas Nasional.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (1st ed.). Bandung: PT. Remaja Rosda.
- Manullang, M., & Pakpahan, M. (2014). *Metodologi Penelitian* (I). Medan: Citapustaka Media.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama.
- Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.
- Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangkyu, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.
- Nasution, L. N., Rusiadi, A. N., & Putri, D. 2022. Impact of monetary policy on poverty levels in five asean countries.
- Nasution, L. N., Rangkyu, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.
- Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.

- Nitisemito, A. (2016). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (II). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuning, A. S. (2015). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Telkom Akses Medan*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA.
- Pohan, J. S. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Anugrah Boinda Lestari Medan. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–13.
- Prastyo, E., Hasiolan, L. B., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Motivasi, kepuasan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan Dan ESDM Kabupaten Jepara. *Journal of Management*, 2(2), 1–11.
- Putra, A. D., & Saraswati, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. *Journal of Bussines And Management*, 4(2), 1–15.
- Purba, R., Umar, H., Siregar, O. K., & Aulia, F. (2023). Supervision of Village Financial Management: will it be in Parallel with the Development of Village Officials?(a Study of North Sumatra Province). *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1930-e1930.
- Rangkuty, D. M., & Hidayat, M. (2021). Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?. *Ekulilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), 85-93.
- Rusiadi, N. S. (2023). Modeling the Impact of Tourism Brand Love and Brand Trust on Increasing Tourist Revisit Intention: An Empirical Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 399-415.
- Rusiadi, S., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Dynamic rational expectations model and covid-19 on money demand in carisi countries.
- Rusiadi, Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Ruslan, D., Tanjung, A. A., Lubis, I., Siregar, K. H., & Pratama, I. (2023). Monetary Policy in Indonesia: Dynamics of Inflation, Credibility Index and Output Stability Post Covid 19: New Keynesian Small Macroeconomics Approach. *Cuadernos de economía*, 46(130), 21-30.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian*. Takalar: Yayasan Ahmar Cindekia Indonesia.
- Samsuddin. (2018). *Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Setiawan, N., Ferine, K. F., & Rahayu, S. (2019). Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik Dan Non Fisik Terhadap Stres Kerja Dimana Komitmen Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 165–174.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitas, Kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Bandung: CV.Afabeta.
- Suryanto. (2022). *Stress dan Cara Penanggulangannya* (III). Yogyakarta: UNY.
- Sutrisno, E. (2014). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Pranada Media.
- Suwatno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam organisasi publik dan Bisnis* (II). Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, Rusiadi., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Post-covid-19 economic stability changes in nine countries of asia pacific economic cooperation.
- Tupti, Z., Jufrizen, J., & Siswadi, Y. (2021). Analisis Faktor Determinan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(22), 17–34.
- Wartono, T. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother And Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41–55.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 38–57.

