

Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit “X” di Kabupaten Malang

Aulia Putri Cahya Imania¹⁾

Nur Hidayati²⁾

Ita Athia³⁾

Email : ¹auliaputricahya@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Companies have human resource assets called employees. It is the employee's duty to contribute to realizing the company's goals. In the process of realizing it, employees face conflict and work stress. The research method used is quantitative with a multiple linear regression analysis approach. The data processed is primary data obtained through a questionnaire with 32 “X” Hospital employees as respondents. The research results show that conflict and work stress have a simultaneous effect on the performance of “X” Hospital employees. The conflict that occurred at “X” Hospital was still within reasonable limits because employees are aware that conflict will always occur in an organization, and stress has a positive effect on employee performance because stress can increase employee motivation to work better.

Keywords: *Employee Performance, Conflict, Work Stress.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang sama, seperti bertumbuh dan berkinerja tinggi. Agar menjadi perusahaan yang berkinerja tinggi, diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Disamping itu, sumber daya manusia juga memerlukan kemampuan untuk mengelola konflik dan stress kerja. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik, efektif dan efisien. Namun adanya konflik dan stress kerja akan mempengaruhi kinerja mereka untuk berkembang lebih baik, sebab karyawan merasa kinerjanya memburuk, mereka akan sering mendapat teguran dari perusahaan yang memotivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, demi tercapainya tujuan perusahaan (Ekawarna, 2018).

Disisi lain stress di tempat kerja dapat menimbulkan ketegangan, emosi, cara berpikir, dan kesehatan karyawan. Apabila karyawan mengalami stress yang berlebihan, maka dapat mempengaruhi kemampuan karyawan dalam menghadapi lingkungan dan pekerjaannya (Hariyono, 2009). Kinerja karyawan di perusahaan bisa menurun, namun bisa juga meningkat. Hal ini terjadi karena berbagai persoalan yang bisa menyebabkan turunnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang menurun dapat menyebabkan kegagalan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Rumah Sakit “X” adalah salah satu organisasi jasa yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit umum milik ini merupakan rumah sakit tipe D yang beralamat di Kabupaten Malang.

Pada RS “X” mengalami beberapa permasalahan kinerja karyawan. antara lain munculnya konflik antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan pasien atau karyawan dengan keluarga pasien. Konflik yang sering terjadi disebabkan karena adanya miskomunikasi antara karyawan dengan pasien atau keluarga pasien. Hal tersebut menimbulkan hubungan karyawan yang tidak berjalan dengan baik dengan pasien atau keluarga pasien, akibatnya sering terjadi antar karyawan

tidak memahami satu sama lain dan memiliki pendapat yang berbeda, hal ini berujung pada pertengkaran atau perselisihan.

Sedangkan stress kerja yang dialami karyawan RS “X”, antara lain ketidaksesuaian *jobdesk* karyawan yang terjadi di tempat pendaftaran pasien. Penambahan *jobdesk* karyawan yang terus menerus mengakibatkan karyawan mengalami stress. Kemudian adanya perbedaan pendapat antara sesama karyawan sehingga mengakibatkan konflik dan stress secara bersamaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan “X”.

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja karyawan dapat berpengaruh karena berbagai faktor yaitu *Personal Factor*, *Leadership Factor*, *Team Factor*, *System Factor*, dan *Contextual/Situational*. Menurut Masram (2017:147) faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu efektivitas, otoritas dan wewenang, disiplin, dan inisiatif. Indikator-indikator kinerja menurut Afandi (2018:89) tersebut antara lain : 1) kualitas hasil kerja; 2) efisiensi pelaksanaan tugas; 3) patuh terhadap peraturan; 4) inisiatif; 5) cermat; 6) kepemimpinan; 7) kejujuran; dan 8) kreativitas.

Konflik

Konflik adalah konflik yang terjadi antara seseorang dengan orang lain, atau situasi yang tidak sesuai yang dialami oleh seorang karyawan, yang dapat timbul sebagai akibat dari ketegangan, pertengkaran, dan frustrasi sehingga mengganggu pekerjaan seseorang (Kurniawati, 2020). Konflik dalam perusahaan ada empat jenis, yaitu konflik antar golongan berbeda, konflik antar pihak yang sederajat, lini-staf dan konflik peran (Herdiansyah, 2017). Hubungan konflik dan kinerja dibagi menjadi tiga bagian antara lain pandangan tradisional, pandangan hubungan manusia, dan pandangan interaksionis.

Konflik dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Ketika konflik terjadi, suasana berubah menjadi kompetitif mendorong pegawai agar berusaha lebih intensif agar tetap bertahan dalam organisasi, terutama untuk mampu memenangkan persaingan. Hasil penelitian tersebut selaras dengan pendapat Geovanni (2015).

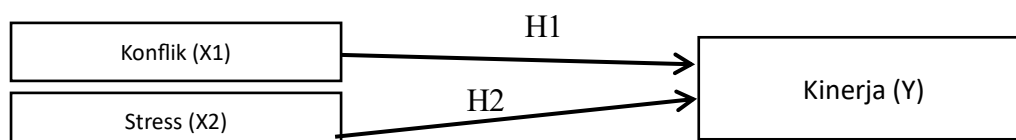
Stres Kerja

Stress adalah keadaan yang dialami seseorang yang terlihat menjadi lebih mencekam sehingga membentuk ketidakseimbangan fisik dan mental yang mengakibatkan pola berperilaku mudah emosi, kasar dan perilaku tidak tenang (Oemar, 2017).

Stress kerja dapat memberikan dorongan, meningkatkan diri untuk lebih bekerja keras dan semakin menambah produktivitas kerja. Hal itu dapat diartikan juga sebagai stress kerja dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut sependapat dengan Geovanni (2015).

Kerangka Konseptual

Konflik dan stress kerja yang terjadi di perusahaan dapat berpengaruh terhadap mutu dan produktivitas kerja. Konflik yang terjadi di lingkungan kerja juga mempengaruhi stress yang terjadi pada karyawan. Stress kerja yang disertai dengan konflik akan membuat suasana menjadi tidak kondusif.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

H 1 : Konflik mempengaruhi kinerja karyawan Rumah Sakit “X”.

H 2 : Stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan Rumah Sakit “X”.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan teknik survei yang melibatkan penyebaran kuesioner kepada sampel populasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit “X” yang terletak di Kabupaten Malang. Penelitian ini mengkhususkan dilakukan di tempat pendaftaran pasien (TPP) dengan tujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien (TPP).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tempat pendaftaran pasien RS “X” berjumlah 32 karyawan. Responden penelitian ini berjumlah 32 orang sesuai dengan jumlah karyawan yang ada. Dengan ini seluruh populasi digunakan tanpa perlu menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut teknik sampel jenuh (sensus).

Sumber data diambil secara langsung kepada responden atau dapat dikatakan penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang disebar secara online melalui google form yang disebar secara online. Data tambahan atau data sekunder diambil melalui HRD RS “X”. Sedangkan alat analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Hasil Dan Pembahasan**Uji Validitas**

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui nilai Sig.(2-tailed) kurang dari 0,05. Variabel kinerja dengan 8 indikator dan 8 pernyataan dianggap valid karena Sig.(2-tailed) < 0,05. Variabel konflik dengan 6 indikator dan 6 pernyataan dianggap valid. Sig.(2-tailed). Variabel beban kerja dengan 5 indikator dan 5 pernyataan dianggap valid karena Sig.(2-tailed) < 0,05. Hasil uji validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

Variabel	Item	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kinerja Karyawan(Y)	Y1	0,033	Valid
	Y2	0,003	Valid
	Y3	0,031	Valid
	Y4	0,001	Valid
	Y5	0,001	Valid
	Y6	0,001	Valid
	Y7	0,001	Valid
	Y8	0,001	Valid
Konflik (X1)	X1.1	0,002	Valid
	X1.2	0,001	Valid
	X1.3	0,001	Valid
	X1.4	0,023	Valid
	X1.5	0,002	Valid
	X1.6	0,001	Valid
Stres Kerja (X2)	X2.1	0,001	Valid
	X2.2	0,001	Valid
	X2.3	0,001	Valid
	X2.4	0,001	Valid
	X2.5	0,001	Valid

Uji Reliabilitas**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja (Y)	0,724	Reliabel
Konflik (X1)	0,687	Reliabel
Stres Kerja (X2)	0,865	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06. Nilai uji reliabilitas pada variabel kinerja (Y) sebesar 0,724, konflik (X1)

sebesar 0,687 dan stres kerja 0,865. Sehingga dapat disimpulkan instrumen pernyataan yang digunakan pada penelitian ini reliabel.

Uji Normalitas Data

Tabel 3. Uji Normalitas One Kolmogorov-Smirnov
Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90481553
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.068
Test Statistic		.106
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^c	Sig.	.468
	99% Confidence Interval	Lower Bound .455
		Upper Bound .481

Berdasarkan tabel keluaran SPSS pada tabel 3 terlihat nilai signifikansi Asymp (2-tailed) adalah $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, berdasarkan penilaian dasar uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu, asumsi dan persyaratan normalitas terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Untuk menguji multikolinearitas dengan cara melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF masing-masing variabel independen.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Konflik (X1)	0,721	1,338	Bebas Multikolinearitas
Stres Kerja (X2)	0,721	1,338	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4, menunjukkan keseluruhan variabel memiliki nilai tolerance diatas 0,10 yaitu sebesar 0,721 dan nilai VIF dibawah 10 yaitu sebesar 1,338. Karena nilai tolerance dan nilai VIF Berdasarkan kriteria keputusan uji multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Nilai	Keterangan
Konflik (X1)	0,985	> 0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Stres Kerja (X2)	0,864	> 0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Berdasarkan output pada tabel 5 diketahui nilai signifikan untuk variabel *konflik* (X1) adalah 0,985. Kemudian, nilai signifikansi untuk variabel *stres kerja* (X2) adalah 0,864. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji Glesjer, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi,

Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial)

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	10,057	3,007		3,344	0,002
	X1	0,166	0,182	0,169	0,911	0,370
	X2	0,392	0,173	0,420	2,265	0,031

a. Dependent Variable : Kinerja

Berdasarkan tabel 6, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel konflik karena diketahui uji t konflik terhadap kinerja lebih besar 0,05 dan signifikansi 0,370, maka dapat disimpulkan bahwa variabel konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja.
2. Variabel stress kerja karena diketahui uji t stress kerja terhadap kinerja lebih kecil 0,05 dan signifikansi 0,031, maka dapat disimpulkan bahwa variabel stress kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Uji F (Simultan)

Dari tabel 7 terlihat nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini variabel konflik dan stres kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.892	2	50.946	5.648	.008 ^b
	Residual	261.577	29	9.020		
	Total	363.469	31			

a. Dependent Variable: KINERJA
b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Konflik

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi ini membantu memprediksi dan melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 ^a	.280	.231	3.003

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Konflik

b. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel 8, diketahui nilai *adjusted R square* adalah 0,231. Hal ini menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen yaitu konflik dan stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan hanya 28%. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel diluar model yang diteliti.

Implikasi dan Pembahasan

Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja RS “X”

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan (uji F) diperoleh bahwa konflik (X1) dan stres kerja (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hal ini, maka hipotesis pertama yang berbunyi “ Diduga terdapat pengaruh konflik dan stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit X” dapat dinyatakan diterima. Konflik dan stres kerja tidak hanya berdiri sendiri saja dalam mempengaruhi tujuan yang saling bertentangan demikian juga stres kerja saling berpengaruh secara bersama-sama dan berpengaruh positif.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Giovani (2015) yang menjelaskan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Meskipun dampaknya positif sebaiknya selalu diupayakan untuk meminimalisir konflik dan stres kerja diperusahaan dengan cara mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang kebersamaan antara karyawan. Artinya, dimana diharapkan akan tercipta keharmonisan hubungan antar karyawan yang baik.

Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan RS “X”

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa konflik (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hal ini, maka hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh konflik secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit X” dinyatakan ditolak. Hasil yang diperoleh tidak signifikan sehingga adanya konflik tidak memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Dari hasil jawaban responden, rata-rata responden menjawab diantara sangat tidak setuju sampai netral. Jadi konflik pada RS “X” masih dalam batas kewajaran. Hasil jawaban responden diketahui bahwa koordinasi kerja di RS “X” sudah dilakukan dengan baik dan tugas yang diberikan sudah sesuai dengan *jobdesk*. Dari jawaban tersebut diperoleh gambaran bahwa dugaan sementara yang menyebutkan bahwa konflik menjadi penyebab menurunnya kinerja terbantahkan.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS “X”

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (uji t) diketahui bahwa stres kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua, “Stres kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit X,” terbukti dan diterima. Tidak dapat dipungkiri bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kinerja pegawai, karena tekanan psikologis yang tinggi akan mendorong pegawai untuk tidak melakukan kesalahan dalam tugas yang diberikan atasannya. Dengan adanya dorongan dari atasan akan mengurangi stres para karyawan dan membantu mereka melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dari hasil survei, berdasarkan jawaban responden, para pegawai Rumah Sakit 'X' berpendapat bahwa alur tatanan dalam struktur organisasi sudah jelas dan kepemimpinan organisasi Rumah Sakit 'X' berpengaruh dan penting memainkan peran. Mereka akan memberikan contoh yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Dari jawaban tersebut diperoleh gambaran stress kerja berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan dengan alasan struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi di tempat kerja sudah dilakukan dengan baik.

Simpulan

Riset dilakukan guna memahami hubungan antara konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit “X”. Bersumber hasil riset serta pembahasan yang sudah dijelaskan, maka bisa disimpulkan bahwasanya konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit “X”. Sedangkan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit “X”.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar mengganti variabel konflik dengan variabel lain seperti motivasi dan beban kerja. Selanjutnya pernyataan pada kuesioner sebaiknya menggunakan pernyataan positif dengan harapan pemahaman responden tidak menimbulkan persepsi yang berbeda dengan penulis.

Refrensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Dimas Bagaskara Chendikia, H. N. (2016). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan). *Jurnal administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Ekawarna, Haji. (2018). *Manajemen Konflik dan Stres*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Giovanni, T. M. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado. *Skripsi*.
- Hanan, M. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Infomedia Nusantara Agent Tier 1 Komplain Call Center 147 Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 5 (2) ISSN: 2621-6957.
- Heridiansyah, M. (2017). Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi. *Jurnal Stie Semarang*, Vol 6(1) ISSN : 2252 – 7826.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawati. (2020). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pt PLN (Persero) Rayon Masamba Kabupaten Luwu Utara. *E-Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1-11.
- Mangkunegara, . A. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Marista, L. (2018). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya). *Journal of Business and Innovation Management*, 39-51.
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nusran, M. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.
- Oemar, U. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin. *Jurnal ecoment global*, Vol 2(2) ISSN : 2540-816X.
- Sari, R. P. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuwuluk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Aulia Putri Cahya Imania¹⁾ Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Nur Hidayati²⁾ Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Ita Athia³⁾ Adalah Dosen Tetap FEB Unisma