

Pengaruh *Quality of Work Life* dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang

Berlian Melenia Putri *)

Nurhidayah **)

Alfian Budi Primanto *)**

Email : berlianmlnp85@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to analyze the influence of Quality of Work Life (QWL) and motivation on employee performance at Bank BNI Malang Branch Office. The number of samples used was 32 employees as respondents. The data collection technique uses a questionnaire, the research method used is quantitative with a multiple linear regression analysis approach. The results of this research show that the variables Quality of Work Life (QWL) and motivation simultaneously have a significant effect on employee performance at Bank BNI Malang Branch Office. In addition, motivation is proven to be a significant mediator between employee performance and QWL. The practical implication of these findings is the importance of increasing employee motivation to improve their performance and quality of work life, which in turn will support the achievement of overall organizational goals. This research contributes to understanding the complex dynamics between psychological factors and the work environment in the context of employee productivity and job satisfaction.

Keywords: *Employee performance, motivation and quality of work life (QWL)*

Pendahuluan

Kinerja pegawai tidak selalu mengalami peningkatan terkadang kinerja pegawai mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja pegawai menurun, antara lain konflik dan stress kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh pegawai tersebut. Menurut Kasmir (2019:182) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan menurut Afandi (2019:182) kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Kinerja pegawai merupakan salah satu topik yang menarik untuk diteliti, karena setiap perusahaan tentu saja sangat berharap supaya pegawainya mempunyai kinerja yang baik agar dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan utamanya. Selain itu, kinerja pegawai juga bisa menjadi tolak ukur sejauh mana keberhasilan untuk mencapai tujuan yang diharapkannya.

Pegawai akan memberikan kinerja terbaik jika diimbangi dengan Quality of Work Life. Kualitas kehidupan kerja merupakan faktor pendorong yang harus benar-benar diperhatikan oleh para instansi-instansi untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawainya, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai. Menurut Khasmir (2019:184) kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu.

Menurut Lubis (2018) Kualitas Kehidupan Kerja berkaitan dengan kondisi kerja yang nyaman, pengalaman kerja yang menyenangkan serta keterlibatan kerja yang cukup sehingga pegawai merasa menjadi bagian dari sebuah organisasi.

Keberhasilan upaya peningkatan kinerja pegawai mempunyai keterkaitan langsung dengan manajemen sumber daya manusia yang efektif ditingkat individual, tingkat organisasi, dan kelompok

kerja. Bank ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satu tugasnya adalah melayani masyarakat umum yang ingin melakukan transaksi menabung serta pembiayaan. Dalam hal melayani masyarakat umum, setiap pegawai dituntut untuk selalu ramah kepada setiap nasabah yang datang ke Bank Negara Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan menemukan bahwa terdapat beberapa pegawai yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan instansi. Prinsip-prinsip yang diyakini penting dalam menjalankan organisasi Bank Negara Indonesia, sekaligus merupakan identitas untuk mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Menerapkan Prinsip 46 sebagai budaya kerja dengan empat nilai budaya yaitu Profesionalisme, Integritas, Orientasi pelanggan, dan Perbaikan tiada henti.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis Kinerja

Kinerja pegawai sebagai salah satu pokok utama yang dapat ditingkatkan apabila pegawai mengetahui apa yang diharapkan kapan dapat berperan serta dinilai atas hasil kinerjanya didasarkan perilaku. Penilaian kinerja harus dilakukan secara adil tidak memihak dan harus menggambarkan kinerja aktual yang kurat. (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Menurut Afandi (2018:89), terdapat delapan indikator utama untuk mengukur kinerja seseorang, yaitu: kuantitas hasil kerja (jumlah pekerjaan yang diselesaikan), efisiensi (pemanfaatan sumber daya secara bijaksana), disiplin kerja (ketaatan pada aturan), inisiatif (kemampuan bertindak tanpa instruksi), ketelitian (akurasi hasil pekerjaan), kepemimpinan (kemampuan mempengaruhi orang lain), kejujuran (integritas), dan kreativitas (kemampuan menghasilkan ide baru). Indikator-indikator ini membantu menilai kualitas dan efektivitas kerja individu.

Quality of Work Life

Konsep Quality of Work Life lebih mengutamakan memberikan kebebasan kepada pekerja atau pegawai untuk ikut terlibat aktif memutuskan kebijakan terkait pekerjaan, mendesain lingkungan tempat kerja, mendapatkan segala kebutuhan yang membantu dalam bekerja agar menghasilkan pertumbuhan kemampuan para pegawai sehingga kompetensi mereka bertambah dan meningkatkan efektifitas serta efisiensi perusahaan. (Noer Soecipto, 2017:19).

Cascio (dalam Hermawati dan Mas, 2016) mengidentifikasi sembilan indikator kualitas kehidupan kerja: partisipasi pekerja, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi efektif, kesehatan kerja, kesehatan lingkungan kerja, keamanan kerja, kompensasi yang layak, dan kebanggaan terhadap organisasi. Kualitas kehidupan kerja yang baik berkontribusi pada komitmen pekerja melalui kompensasi, partisipasi, keamanan kerja, desain pekerjaan, dan interaksi antar anggota organisasi.

Motivasi

Menurut Sulaeman & Herdiani (2018), motivasi adalah dorongan atau daya penggerak yang diberikan kepada manusia, khususnya bawahan atau pengikut, untuk meningkatkan gairah kerja mereka. Tujuan dari motivasi ini adalah agar bawahan bekerja keras, menggunakan semua kemampuan dan keterampilan mereka untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

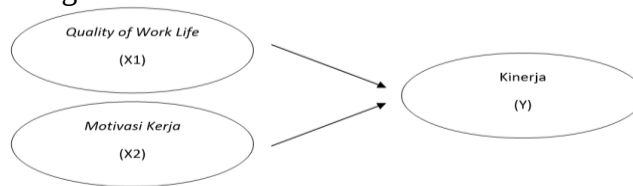
Kedua pandangan ini menekankan pentingnya memotivasi individu untuk mencapai tujuan dan kinerja terbaik. Menurut Winardi (2021), motivasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Faktor Internal: Faktor yang berasal dari dalam diri pegawai, meliputi persepsi diri, harga diri, prestasi, harapan, kebutuhan, karakter pribadi, tingkat pendidikan, serta pengalaman masa lalu.
2. Faktor Eksternal: Faktor dari luar diri pegawai, seperti lingkungan kerja, kepemimpinan dan gaya pemimpin, tuntutan organisasi, serta dorongan dari atasan.

Kedua faktor ini berperan penting dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai.

Menurut Usman (2018:34) “Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita”.

Berdasarkan uraian di atas dapat dibangun kerangka pemikiran yang merupakan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti antara lain yaitu *Quality of Work Life* (X1) dan Motivasi (X2). Maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

1. *Quality of Work Life* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) Pegawai di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Malang.
2. Motivasi (X2) kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) Pegawai di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Malang.

Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah yang berdasarkan pada filsafat positivism, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka. Lokasi penelitian dilakukan di Bank Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Malang yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No.

Waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini pada bulan Mei 2023 sampai dengan terselesaikannya laporan akhir. Menurut mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Teknik pengambilan yang digunakan adalah teknik sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Ada beberapa uji yang dilakukan sebelum uji hipotesis. Hal ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Rtabel	Rhitung	Sig.	Keterangan
Y	Y1	0,349	0,665	0,000	VALID
	Y2	0,349	0,765	0,000	VALID
	Y3	0,349	0,623	0,000	VALID
	Y4	0,349	0,544	0,000	VALID
X1	X1.1	0,349	0,478	0,000	VALID
	X1.2	0,349	0,519	0,000	VALID
	X1.3	0,349	0,520	0,000	VALID
	X1.4	0,349	0,467	0,000	VALID
	X1.5	0,349	0,482	0,000	VALID
	X1.6	0,349	0,500	0,000	VALID
	X1.7	0,349	0,605	0,000	VALID
	X1.8	0,349	0,717	0,000	VALID
X2	X2.1	0,349	0,589	0,000	VALID
	X2.2	0,349	0,655	0,000	VALID
	X2.3	0,349	0,778	0,000	VALID
	X2.4	0,349	0,614	0,000	VALID
	X2.5	0,349	0,559	0,000	VALID

Sumber: Data diolah, 2023

Valid sebuah pertanyaan diukur dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing item indikator dengan nilai korelasi tabel (r tabel). Nilai r tabel product moment pada $\alpha = 0,05$ dengan $n = 32$ sebesar 0,349. Berdasarkan pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa 17 item yang telah diuji memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar dari nilai korelasi tabel (r tabel). Korelasi yang signifikan menunjukkan bahwa indikator benar-benar dapat digunakan untuk menguji variabel yang akan diukur dengan

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,584	Reliabel
X2	0,638	Reliabel
Y	0,678	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item pertanyaan yang sudah valid. Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan reliable atau layak untuk dipakai dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Monte Carlo

Tabel 3. Hasil Uji Monte Carlo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			32
Normal Parameters ^{a, b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.12164757
Most Extreme Differences	Absolute		.138
	Positive		.138
	Negative		-.106
Test Statistic			.138
Asymp. Sig. (2-tailed)			.008 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.542 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.529
		Upper Bound	.555

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 Hasil Uji Monte Carlo dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada Monte Carlo Sig. (2-tailed) adalah 0,542, nilai ini lebih besar dari 0,50. Sedangkan syarat Uji Normalitas adalah nilai signifikansi di atas 0,05, artinya Nilai signifikansi pada Uji Monte Carlo sudah memenuhi syarat pada Uji Normalitas.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			32
Normal Parameters ^{a, b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.07863039
Most Extreme Differences	Absolute		.096
	Positive		.096
	Negative		-.087
Test Statistic			.096
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c, d}

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan di atas hasil uji normalitas dengan menggunakan metode one sample kolmogorov-smirnov menunjukkan nilai residual variabel dependen dan independen pada jumlah data (N) sebesar

32 adalah 0,200. Dengan demikian data dari penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai residualnya lebih besar dari signifikan 0,05 atau $0,200 > 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <i>QUALITY OF WORK LIFE</i>	.649	1.541
MOTIVASI	.649	1.541

Sumber: Data diolah, 2023

Diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel *QUALITY OF WORK LIFE* (X1) 0,649 > 0,10 dan nilai VIF 1,541 < 10,00 yang artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan nilai tolerance variable Motivasi (X2) 0,649 > 0,10 dan nilai VIF 1,541 < 10,00 yang artinya juga tidak terjadi multikolinieritas. Jadi Kesimpulan dari kedua uji variable bebas (independen) *QUALITY OF WORK LIFE* (X1) dan Motivasi (X2) tidak terjadi multikolinieritas atau bebas multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.616	1.235		3.737	.031
QWL	-.098	.047	-.421	-2.088	.046
Motivasi	-.026	.055	-.094	-.465	.646

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai Sig. dari masing-masing variabel adalah sebesar 0.046 untuk variabel Quality OF Work Life (QWL), 0.646 untuk variabel Motivasi. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.890	2.815		2.448	.000
<i>QUALITY OF WORK LIFE</i>	.090	.108	.156	2.836	.013
MOTIVASI	.324	.126	.480	2.572	.016

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signidikan sebagai berikut:

$$Y = 6,890 + 0,090 X_1 + 0,324 X_2 + e$$

- Konstanta (a) yang dihasilkan positif sebesar 6,890 menunjukkan bahwa besarnya nilai Kinerja pegawai (Y) sebesar 6,890 jika *QUALITY OF WORK LIFE* (X1) dan Motivasi (X2) adalah konstan.
- Nilai koefisien *QUALITY OF WORK LIFE* sebesar 0,090 menunjukkan bahwa konflik memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai. Diperoleh data menunjukkan bahwa konflik memiliki hubungan positif tetapi hasilnya tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena hasilnya tidak signifikan.
- Nilai koefisien motivasi sebesar 0,324 menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai. Jika variabel stres kerja meningkat maka mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai.

Uji Hipotesis

Uji Model (*Goodness of Fit*)

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.902	2	9.451	7.599	.002 ^b
Residual	36.067	29	1.244		
Total	54.969	31			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI, *QUALITY OF WORK LIFE*

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (uji f) memperlihatkan bahwa taraf signifikansi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil F hitung = $7,599 > F$ tabel = $3,29$, maka diperoleh kesimpulan bahwa *quality of work life* (X1) dan Motivasi (X2) secara Bersama

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.890	2.815		2.448	.000
<i>QUALITY OF WORK LIFE</i>	.090	.108	.156	2.836	.013
MOTIVASI	.324	.126	.480	2.572	.026

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa:

- Variabel *quality of work life* mempunyai taraf signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ serta t hitung = $2,836 > t$ tabel = $1,693$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena taraf signifikasinya dibawah $0,05$ dan H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, diterima.
- Variabel motivasi mempunyai taraf signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$ serta nilai dari t hitung = $2,572 > t$ tabel = $1,693$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena taraf signifikasinya dibawah $0,05$ dan H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 ^a	.344	.299	1.115

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI, *QUALITY OF WORK LIFE*

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai R square adalah sebesar $0,344$. Hal tersebut memperlihatkan bahwa variabel *quality of work life* dan motivasi mampu menjelaskan variabel berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BNI Malang sebesar $34,4\%$ sedangkan sisanya sebesar $65,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai

Pada penelitian didapatkan hasil bahwa variabel *quality of work life* mempunyai taraf signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ serta t hitung = $2,836 > t$ tabel = $1,693$. Maka variabel *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena taraf signifikasinya dibawah $0,05$.

Hal ini menyatakan bahwa variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut memiliki arti bahwa jika *quality of work life* yang diterapkan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang semakin ditingkatkan, maka kinerja pegawai juga akan meningkat.

Menyatakan bahwa *quality of work life* adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan *quality of work life* dengan menciptakan pegawai yang lebih baik. *Quality of work life* mempunyai peran kunci untuk meningkatkan kinerja bagi sebagian organisasi. Dengan memperhatikan *quality of work life* maka dapat mendorong pegawai yang ada di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang dalam mencapai sasaran instansi dan meningkatkan performa kinerjanya agar dapat memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat.

Hasil uji ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hariyani (2021) Lefiandra (2019) bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Pada penelitian didapatkan hasil bahwa variabel motivasi mempunyai taraf signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$ serta nilai dari t hitung = $2,572 > t$ tabel = $1,693$ Maka variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena taraf signifikasinya dibawah $0,05$. Penelitian ini menyatakan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut memiliki arti bahwa jika motivasi yang diterapkan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang semakin ditingkatkan, maka kinerja pegawai juga akan meningkat.

Motivasi merupakan keahlian untuk mengarahkan pegawai agar mau bekerja sehingga keinginan pegawai dan organisasi tercapai. Motivasi dapat dikatakan sebagai perubahan energi dalam diri manusia dengan adanya dorongan keinginan yang menggerakkan seseorang untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan.

Hasil uji ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Goni (2021) Laia (2018) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kesimpulan

1. *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang
3. Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Quality of Work Life* (QWL) dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan yaitu bagi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Malang diharapkan untuk tetap mempertahankan serta lebih meningkatkan *quality of work life* dan motivasi kerja para pegawainya. Karena dengan terciptanya kualitas kehidupan kerja yang bagus, maka akan memotivasi pegawai untuk mengembangkan karirnya dan mewujudkan tujuan organisasi tersebut sehingga pegawai akan terus meningkatkan performa kinerjanya agar dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah yang semakin baik lagi.

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu pengambilan data di lapangan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pegawai dan didampingi oleh peneliti dan sebagian ada yang tidak didampingi, sehingga peneliti tidak dapat mengantisipasi hal yang mungkin terjadi seperti responden yang kurang memahami maksud dari pernyataan yang diberikan. Kemudian sebagian kebenaran jawaban dari para responden bukan keadaan diri responden yang sebenarnya karena mengisi kuesioner dengan asal-asalan dan sebagian responden juga takut dinilai tidak baik oleh peneliti.

Referensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amelia Rahma Iresa, H. N. (2015). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitemen Organisasional dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Dimas Bagaskara Chendikia, H. N. (2016). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan). *Jurnal administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Endila, V. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari di Kabupaten 50 Kota. *Jurnal Administrasi Negara*, 1-12.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi 5)*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Giovanni, T. M. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Air Manado. *Skripsi*.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hanan, M. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pt. Infomedia Nusantara Agent Tier 1 Komplain Call Center 147 Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 5 (2) ISSN: 2621-6957.
- Hartati, I. N. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Hasibuan, A. C. (2018). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pada Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. *Skripsi*.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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 Pegawai 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 Pegawai 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.
- Maulina, S. A. (2019). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Senapati Handal Perkasa. *Skripsi*.
- 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 Manyasin. *Jurnal ecoment global*, Vol 2(2) ISSN : 2540-816X.
- Riana, D. (2016). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. Vol 3(1) ISSN 2337 – 523X.
- Rivai, M. M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Sari, R. P. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Jambuwuluk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. *Skripsi*.
- Sinambela, Y. E. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Surat Kabar Harian Umum Lampung Post. *Tesis*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Afabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Berlian Melenia Putri ^{*)} Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Nurhidayah ^{**)} Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Alfian Budi Primanto ^{***)} Adalah Dosen Tetap FEB Unisma