

## PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA, TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Kiki Zakiah Hafсах, Ahmad Gunawan  
Universitas Pelita Bangsa

[kikizakiahhafсах10@gmail.com](mailto:kikizakiahhafсах10@gmail.com), [ahmadgunawan@pelitabangsa.ac.id](mailto:ahmadgunawan@pelitabangsa.ac.id)

### ABSTRACT

Human resources play a major role in determining the success or failure of an organization, especially in the era of globalization. Issues related to HR are very important for the survival of the company. One of the main challenges companies face is managing diverse human resources, which can sometimes give rise to conflict and stress in the work environment. The aim of this research is to evaluate the impact of work conflict and stress on employee performance. The results of the questionnaire show that work conflict and stress have a significant influence on employee performance in the company. Therefore, as a leader, it is very important to take action to reduce work conflict and stress, with the aim of maintaining optimal employee performance.

**Keywords** : *role conflict, work conflict, work stress, employee performance*

### ABSTRAK

Sumber daya manusia memegang peran utama dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi, terutama di tengah era globalisasi. Isu-isu yang terkait dengan SDM menjadi sangat penting bagi kelangsungan perusahaan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah dalam mengelola sumber daya manusia yang beragam, yang kadang-kadang dapat memunculkan konflik dan stres di lingkungan kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa konflik dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan di perusahaan. Oleh karena itu, sebagai pemimpin, sangat penting untuk mengambil tindakan guna mengurangi konflik dan stres kerja, dengan tujuan menjaga agar kinerja karyawan tetap optimal.

**Kata Kunci:** Peran Konflik, Konflik Kerja, Stress Kerja, Kinerja Karyawan

### Pendahuluan

Hampir setiap hari pekerja mungkin mengalami stres kerja karena waktu penyelesaian tugas, tuntutan kerja, dll. Stres kerja juga disebut sebagai tekanan yang dialami oleh karyawan karena tugas yang begitu banyak diberikan kepada karyawan. Faktor penghambat terjadinya karyawan mengalami stres karena

pekerjaan yang tak kunjung selesai bisa disebabkan oleh kurangnya waktu yang diberikan, ketidakjelasan atas tugas yang diberikan, serta fasilitas yang kurang memadai sehingga karyawan terbatas untuk melakukan pekerjaan.

Stres kerja adalah keadaan di mana seseorang mengalami disproporsi fisik dan mental, yang berpotensi memengaruhi emosi dan proses berpikir karyawan. Stres ini sering dipicu oleh tekanan yang berasal dari lingkungan kerja (Veithzal, 2004: 516). Menurut pandangan Robbins (2003: 376), stres kerja adalah situasi dinamis di mana individu menghadapi peluang, hambatan, atau tuntutan terkait dengan pencapaian tujuan, dan hasilnya seringkali tidak dapat dipastikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengurangi stres kerja karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja.

## **Pembahasan**

### **1. STRES KERJA**

#### **A. Pengertian stres kerja**

Handoko T. (2001: 200) mendefinisikan stres sebagai keadaan ketegangan yang berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Sementara menurut Spielberger, Charles D. (2003: 6), stres adalah tekanan eksternal yang memengaruhi individu, seperti objek-objek dalam lingkungan yang dianggap berpotensi berbahaya secara obyektif. Dengan demikian, definisi stres perlu disesuaikan dengan situasi yang dihadapi oleh individu. Oleh karena itu, pendekatan dalam mengatasi stres harus disesuaikan dengan kondisi khusus yang dialami oleh individu tersebut.

#### **1.1 HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA**

Kurva U terbalik dapat digunakan untuk menunjukkan hubungan antara stres dan kinerja karyawan. Karena tidak ada tantangan dalam pekerjaan yang bisa membuat karyawan bosan, kinerja karyawan seringkali kurang optimal pada tingkat stres yang rendah. Namun, ketika tingkat stres mencapai puncaknya, kinerja karyawan cenderung meningkat. Pikiran kreatif sering muncul di saat-saat yang sangat stres ini, antusiasme meningkat, dan hasil kerja menjadi lebih produktif.

Namun, perlu diingat bahwa tingkat stres yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan, yang dikenal sebagai penurunan kinerja. Tingkat stres yang berlebihan juga dapat membuat karyawan merasa terbebani karena mereka mungkin tidak lagi mampu menyelesaikan tugas yang sangat menuntut.

### **2. KONFLIK KERJA**

Stoner dan Freeman, seperti yang dikutip oleh Wahyudi dan Akdon (2005:16), menjelaskan bahwa konflik di dalam organisasi timbul akibat perbedaan pandangan terkait dengan alokasi sumber daya, tujuan, kepentingan, status, dan nilai individu. Menurut Feldman dan Arnold, yang juga disebutkan oleh Wahyudi dan Akdon (2005:36), konflik muncul karena kurangnya koordinasi antar kelompok dan kelemahan dalam sistem kontrol organisasi. Oleh karena itu, manajer perlu memiliki kemampuan untuk mengelola konflik dengan efektif guna memajukan perusahaan. Pendekatan manajemen konflik yang dapat diterapkan dalam penyelesaian konflik, sebagaimana yang disebutkan oleh Hendricks dalam Wahyudi dan Akdon (2005:60),

mencakup memadukan pendapat (*integrating*), bersedia mengalah (*obliging*), dominan (*dominating*), menghindar (*avoiding*), dan mencapai kompromi (*compromising*). Konflik dalam suatu organisasi sering kali muncul karena perbedaan karakteristik individu. Perbedaan-perbedaan ini meliputi perbedaan dalam pengetahuan, keterampilan, budaya, adat istiadat, dan faktor-faktor lainnya. Rivai dan Sagala (2009:999) menguraikan bahwa konflik kerja terjadi sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara dua atau lebih individu atau kelompok di dalam perusahaan atau organisasi. Ketidaksesuaian ini dapat muncul karena adanya kebutuhan untuk bersaing dalam penggunaan sumber daya yang terbatas atau karena perbedaan dalam status, tujuan, nilai, atau persepsi. Konflik kerap kali timbul dalam lingkungan kerja dan dapat memicu situasi yang berpotensi menyebabkan stres kerja. Peningkatan tingkat stres yang dialami oleh karyawan dalam suatu perusahaan juga dapat mengakibatkan penurunan kinerja individu tersebut.

## 2.1 HUBUNGAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Menurut Aldag sebagaimana disebutkan dalam Wahyu dan Akdon (2005:87), hubungan antara performansi kerja dan konflik adalah erat. Ketika tingkat konflik berada dalam tingkat yang fungsional, kinerja karyawan cenderung mencapai tingkat maksimal. Namun, jika tingkat konflik terlalu rendah, kinerja perusahaan juga dapat terpengaruh negatif, dan perusahaan mungkin akan kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan serta mencapai tujuan perusahaan.

Konflik adalah istilah yang mengacu pada perasaan ketidaksesuaian yang dialami oleh karyawan, yang melibatkan variasi harapan dan pandangan dari berbagai pihak, seperti yang diungkapkan oleh Petru (2011). Konflik dalam konteks kelompok menggambarkan situasi di mana anggota kelompok memiliki perbedaan dalam pandangan, sikap, pengetahuan, atau ketidaksesuaian personal dengan anggota lainnya. Perlu ditekankan bahwa stres dan konflik tidak selalu berdampak negatif pada individu karyawan atau kinerja organisasi mereka. Bahkan, seringkali tingkat stres dan konflik yang rendah dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Menurut Luthans (2011), konflik dengan unsur emosional yang lebih dominan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan, dan kinerja dipengaruhi oleh faktor budaya yang beragam. Hasil analisis meta terkini menyimpulkan bahwa baik konflik kognitif maupun relasional memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan dan kepuasan kerja, sebagaimana dijelaskan oleh De Dreu dan Weingart sebagaimana yang dikutip dalam Doucet (2009).

### Metode Penelitian

- **Populasi dan Sample**

Orang-orang yang bekerja di sebuah perusahaan elektronik di Jakarta adalah subjek penelitian ini. Melalui distribusi kuesioner kepada sekitar +50 karyawan, sampel

penelitian ini diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dan stres di tempat kerja berdampak pada kinerja karyawan.

## Hasil Penelitian



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan kuisioner kepada beberapa karyawan bahwa konflik kerja , stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Beberapa variabel juga selain konflik kerja dan stres kerja , lingkungan kerja dan motivasi pun memiliki pengaruh yang sama terhadap kinerja karyawan diperusahaan. Maka dari itu sebagai pimpinan yang baik harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan nyaman untuk kepentingan karyawan agar karyawan bisa memberikan feedback baik kepada perusahaan.

## Referensi

Gaffar, Hulaifah. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri, Tbk antor Wilayah X Makassar. Skripsi. Makassar,2012.

<https://media.neliti.com/media/publications/87989-ID-pengaruh-konflik-kerja-danstres-kerja-t.pdf>

Hermita. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. SemenTonasa (Persero) Pangkep. Skripsi. Makassar, 2011.

Mondy R Wayne. Human Resources Management, Tenth Edition : Erlangga, 2008.

Phil, Wibowo. Manajemen Kinerja. Jakarta Rajawali Pers, 2010.

Siagian P Sondang. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008.

Robbins, Sthepen. P. Perilaku Organisasi. Jilid II. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2003.

Tampubolon, Irma. S. M. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prsestasi Kerja Karyawan Pada PT.Pabrik Es Puter. Skripsi.Jakarta.2009.

Pengaruh konflik peran, karateristik individu terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening". Diakses pada tanggal 28 November 2014

[http://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php?journal=JPSC2&page=article&op=view&path\[\]=1299&path\[\]=1169](http://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php?journal=JPSC2&page=article&op=view&path[]=1299&path[]=1169)

Amstrong, M. (2009). Amstrong's handbook of management and leadership: a guide to managing for result (second ed.). Kogan Page.

Aw, V. K. (2017). The impact of followers' conflict behaviors on teams' transformational leadership, team member exchange and engagement. *International Journal of Conflict Management (Emerald)* , 28 (4), 509-532

Doucet, O. P. (2009). The Impact of leadership on workplace conflict. *International Journal of Conflict Management* , 20 (4), 340-359.

Che, X. X. (2017). Stressors beget stressors: the effect of passive leadership on employee health through workload and work-family conflict. . *Work and Stress* , 31 (4), 338-354.

Jit, R. S. (2016). Servant leadership and conflict resolution: a qualitative study. *International Journal of Conflict Management (IJCM)*, 27 (4), 591-612.

Saeed, T. e. (2014). leadership styles: relationship with conflict management style. *International Journal of Conflict Management* , 25 (3), 214-225.

Hoandra, M. G. (2017). The mediating role of task conflict and cross understanding in the relations between transactional leadership and team adaptive performance.

*Psihologia Resurselor Umane* , 15, 56-68. Huang, J. (2010). Unbundling task conflict and relationship conflict. *International Journal of Conflict Management* , 21 (3), 334-35