

PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HYPERMART LIPPO PLAZA KUPANG

Kristina Bete¹; Leony M. Ndoen²; dan Indri Astusi³

ABSTRACT

The title of this research is “The Effect of Conflict and Work Stress on Employee Performance at Hypermart Lippo Plaza Kupang. The main problems in this study are (1) Does work conflict have a significant effect on employee performance at Hypermart Lippo Plaza Kupang, (2) Does work stress have a significant effect on employee performance at Hypermart Lippo Plaza Kupang, and (3) Does conflict and work stress significantly affect employee performance at Hypermart Lippo Plaza Kupang. The population in this study is the number of employees who work at Hypermart Lippo Plaza Kupang. The samples in this study were 60 employees of Hypermart Lippo Plaza Kupang. The analysis technique used is quantitative descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

Based on the results of the descriptive analysis showed conflict, work stress, and employee performance included in the very strong category. Based on statistical data analysis, the results of the t-test indicate that conflict and work stress partially and simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. The contribution of the model or determination of 40.7% of variations in employee performance variables can be explained by the two independent variables, while the remaining 58.3% is explained by other variables outside this model. It is recommended for the company to be maintained and improved by maintaining the relationship between employees and management so that the performance at Hypermart Lippo Plaza Kupang will continue to increase.

Keywords: *Conflict, Work Stress, Performance.*

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada saat ini, antar perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pangsa pasar. Beradaptasi dan berinovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis. Apabila perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang fluktuatif tidak dapat diantisipasi oleh perusahaan maka dapat berpengaruh terhadap keberadaan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghadapi dan mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan bisnis dan memberikan respon yang cepat, tepat, dan efektif serta efisien. Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan. Maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dan memberikan tanggapan terhadap perubahan lingkungan perusahaan.

¹ Alumni IABI FISIP Tahun 2022

²⁻³Dosen IABI FISIP Undana

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan SDM yang handal dan berkualitas dibutuhkan pengelolaan yang tepat. Pengelolaan SDM yang tepat mulai dari proses perekrutan, penyeleksian, pengklarifikasian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia secara professional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan perusahaan terhadap tuntutan karyawan. Kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan (Mangkunegara, 2000:1).

Kinerja karyawan merupakan perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearahsana. Para ahli memberikan banyak batasan istilah kinerja, walaupun perumusannya berbeda namun setiap prinsip nampaknya memiliki arti yang sejalan mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja karyawan sangat berdampak pada keuntungan perusahaan. Karyawan yang kinerjanya baik selalu akan dipertahankan. Menurut Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa: "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Perusahaan selalu menginginkan keuntungan, penghematan, dan efisiensi untuk mempertahankan perusahaannya, tetapi dalam pencapaian tersebut perusahaan harus bisa mengoptimalkan kinerja karyawan.

Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantar dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan dan perbedaan lainnya yang terjadi antara individu, kelompok atau organisasi. Konflik dapat berdampak baik ataupun tidak baik, tergantung bagaimana manajer mengontrol konflik yang terjadi. Dampak positif yang terjadi dengan adanya konflik misalnya memicu karyawan untuk dapat lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif yang timbul misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat

mengganggu atau menghambat kinerja karyawan melakukan tindakan yang etis. Menurut Husien (2010:39) bahwa "Konflik adalah sebagai sesuatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak yang ditandai dengan permusuhan secara terbuka dan/atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya." Konflik di dalam perusahaan bisa ditangani dengan baik, jika perbedaan status, nilai-nilai, dan persepsi dapat mengakibatkan mangkirnya atau mundurnya karyawan yang merasa tertekan pada kondisi tersebut.

Stres adalah kondisi ketegangan atau tekanan yang berpengaruh terhadap emosional, pikiran dan kondisi fisik seseorang yang sedang menghadapi tuntutan dan hambatan-hambatan yang sangat besar. Stres dapat terjadi pada setiap individu dan terdapat pada setiap waktu, karena stress merupakan bagian dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stres karena ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Hypermart Lippo Plaza merupakan salah satu perusahaan retail terbesar yang berada di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Hypermart Lippo Plaza merupakan Hypermart kedua dari generasi keenam yang dibuka sejak 26 Desember 2014 atau sehari setelah Perayaan Natal. Gerai belanja ini selain merupakan yang kedua di Kota Kupang, juga merupakan hypermart ke-107 yang dibangun Grup Lippo di seluruh Indonesia. Hypermart merupakan salah satu jaringan hipermarket yang memiliki cukup banyak cabang di Indonesia. Selain department store, Hypermart juga menjual produk makanan, ATK, kebutuhan sehari-hari hingga peralatan elektronik dan alat olahraga. Hypermart ternama industri ritel didiri tahun 1986 (sebagai pendiri MPPA) dan tahun 2004 sebagai Hypermart. Pemilik Hypermart adalah Matahari Putra Prima Tbk. Seiring dengan banyaknya pesaing yang bergerak di bidang yang sama, maka Hypermart melakukan peningkatan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Hypermart Lippo Plaza dalam menjalankan program perusahaannya diperlukan sumber daya manusia yang handal untuk pengelolaannya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, peran karyawan sebagai aparat sangat penting, keberhasilan di dalam perusahaan atau

suatu organisasi tidak lepas dari kinerja, kompetensi, dan peran karyawan. Dalam persaingan yang semakin ketat ini perusahaan mengharapkan agar karyawannya memiliki kinerja yang baik supaya dapat mendukung pencapaian sasaran perusahaan tersebut. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

STUDI PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan dalam M Yani, 2012:117). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang melekat padanya (Bangun, 2012:229).

Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja, atau hal-hal khusus sesuai dengan dan tingkatan pekerjaan (Desler, 2010:322). Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik pekerja mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar dan dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pekerja.

Evaluasi Kinerja Karyawan

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluasi atas sifat, perilaku seseorang atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kinerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberkian umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja Wibowo (2007).

Indikator Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja karyawan mencakup enam kriteria (*Bernandin dan Russel* dalam Kharis, 2015:3), yaitu:

1. *Quality* (kualitas), merupakan tingkat sejauhmana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity* (kuantitas), merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. *Timeliness* (ketepatan waktu), merupakan sejauhmana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.
4. *Cost effectiveness* (efektivitas biaya), sejauhmana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision* (kepengawasan), merupakan tingkat sejauhmana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact* (dampak interpersonal), merupakan tingkat sejauhmana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Konflik

Konflik berasal dari kata kerja Latin *Configure* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik dalam organisasi sering terjadi tidak simetris terjadi hanya satu pihak yang sadar dan memberikan respon terhadap konflik tersebut. Atau, satu pihak mempersepsikan adanya pihak lain yang telah atau akan menyerang secara negatif (Robbins, 1993). Konflik merupakan ekspresi pertikaian antara individu dengan individu lain, kelompok dengan kelompok lain karena beberapa alasan. Dalam pandangan ini, pertikaian menunjukkan

adanya perbedaan antara dua atau lebih individu yang diekspresikan, diingat, dan dialami (*Pace & Faules, 1994:249*).

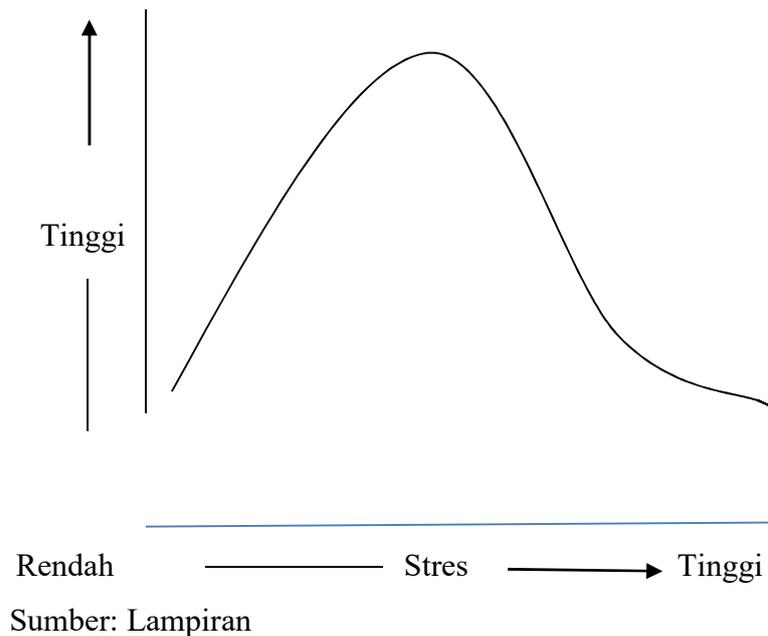
Stres Kerja

Stres dapat didefinisikan sebagai kondisi emosi perilaku yang dimiliki seseorang pada hal yang merugikan dan membahayakan di setiap pekerjaan dan lingkungan pekerjaannya. Stres adalah suatu keadaan yang dinamik dimana di dalam terdapat seorang idividu ynag berhadapan dengan suatu kendala, peluang, serta tuntutan yang di hubungkan dengan apa yang diinginkan dan dapat di persepsikan stres dalam bekerja. Stres dapat di artikan sebagai cara emosional perilaku kognitif pada pekerjaan dan ada ligkungan pekerjaan. Sagala (2013) menjelaskan bahwa sttres kerja ialah suatu keadaan ketakutan yang menimbulkan adanya ketidakseimbangan psikologis dan fisikn yang mempengaruhi proses berfikir dan emosi serta kondisi seorang pegawai. Stres tidak selalu berdampak buruk bagi individu karena stres kerja bisa menghasilkan stres yang positif dan stres yang negatif. Berbagai macam bentuk stres yang pada dasarnya terjadi pada ketidapkahaman. Ketidakmampuan inilah yang akan menimbulkan konflik, frustasi, dan rasa bersalah yang menjadikan stres dalam bekerja. Stres pada individu di bagi dalam berbagai macam tergantung pada konsep dasarnya yang akan menghasilkan besar atau kecil toleransi pada stres kerja.

Teori U Terbalik

1. Hubungan bentuk U terbaik antara stres dan kinerja

Hubungan antara stres dan kinerja dalam sejumlah penelitian banyak dijelaskan dengan menggunakan pola U terbalik. Pola U terbalik pertama kali didokumentasikan oleh Yerkes dan Dodson pada tahun 1908 yang dikenal sebagai Hukum Yerkes-Dodson (*Adler dan Fich, 2012*). Hukum ini menyatakan kinerja meningkat sesuai dengan stimulus tetapi hanya pada sampai titik tertentu, ketika tingkat stimulus menjadi terlalu tinggi, kinerja justru menurun, sehingga disimpulkan terdapat stimulus optimal untuk suatu aktivitas tertentu.



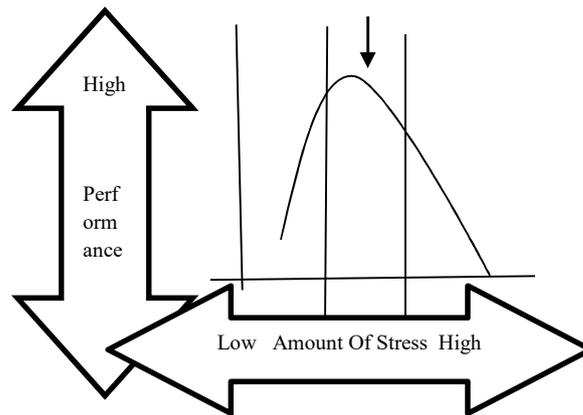
Gambar 1 Kurva U Terbalik : Hubungan antara Stres dan Kinerja

2. Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja Karyawan

Hubungan Tingkat Pengendalian Konflik Dengan Kinerja yaitu konflik lahir dari tekanan-tekanan yang tidak dapat diterima oleh individu-individu anggota organisasi (*Owens, 1991*). Konflik dapat diketahui sedini mungkin dengan cara memperhatikan hubungan-hubungan yang ada, karena pada umumnya hubungan yang tidak normal merupakan gejala konflik, misalnya: ketegangan, kekakuan, ketakutan, kekalutan, dan saling fitnah. Meskipun demikian, tidak semua konflik dapat diketahui gejalanya.

3. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Sejumlah riset telah menyelidiki hubungan stres-kinerja. Pola yang paling meluas dipelajari dalam literatur stres kinerja adalah hubungan U terbalik. Gambar 2.1 dibawah ini menggambarkan hubungan stres dan kinerja secara umum dalam bentuk busur/ lengkung. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan (*Mas'ud:2002:20*).



Sumber: Lampiran

Gambar 2 Hubungan U Terbaik antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan analisa korelasi sederhana dan regresi linear berganda untuk mengukur hubungan antar variabel. Penelitian ini dilakukan di Hypermart Lippo Plaza Kupang berlokasi di Jln Veteran, Kelurahan Fatululi, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan sampel jenuh 60 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subjek penelitian (Sugiyono, 2018:267). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Dalam pengujian validitas terhadap suatu kuisioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas factor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu factor (antara faktor yang satu dengan faktor yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan total faktor (total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item local (skor total) perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor

total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Adapun rumus yang digunakan dalam rumus korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2 (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi product moment/korelasi pearson

n = Banyaknya sampel/responden

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum y$ = Jumlah skor total item

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Konflik (X1)	X1.1	0,810	> 0,256	Valid
	X1.2	0,784	> 0,256	Valid
	X1.3	0,679	> 0,256	Valid
	X1.4	0,639	> 0,256	Valid
	X1.5	0,834	> 0,256	Valid
	X1.6	0,504	> 0,256	Valid
	X1.7	0,621	> 0,256	Valid
	X1.8	0,789	> 0,256	Valid
	X1.9	0,589	> 0,256	Valid
	X1.10	0,752	> 0,256	Valid
	X1.11	0,627	> 0,256	Valid
	X1.12	0,498	> 0,256	Valid
Stres Kerja (X2)	X2.1	0,713	> 0,256	Valid
	X2.2	0,721	> 0,256	Valid
	X2.3	0,668	> 0,256	Valid
	X2.4	0,785	> 0,256	Valid
	X2.5	0,840	> 0,256	Valid
	X2.6	0,582	> 0,256	Valid
	X2.7	0,713	> 0,256	Valid
	X2.8	0,631	> 0,256	Valid
	X2.9	0,576	> 0,256	Valid

	X2.10	0,565	> 0,256	Valid
	X2.11	0,672	> 0,256	Valid
	X2.12	0,633	> 0,256	Valid
	X2.13	0,519	> 0,256	Valid
	X2.14	0,673	> 0,256	Valid
	X2.15	0,745	> 0,256	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y1	0,660	> 0,256	Valid
	Y2	0,756	> 0,256	Valid
	Y3	0,573	> 0,256	Valid
	Y4	0,566	> 0,256	Valid
	Y5	0,511	> 0,256	Valid
	Y6	0,598	> 0,256	Valid
	Y7	0,522	> 0,256	Valid
	Y8	0,545	> 0,256	Valid
	Y9	0,666	> 0,256	Valid
	Y10	0,595	> 0,256	Valid
	Y11	0,587	> 0,256	Valid
	Y12	0,587	> 0,256	Valid
	Y13	0,692	> 0,256	Valid
	Y14	0,795	> 0,256	Valid
	Y15	0,595	> 0,256	Valid
	Y16	0,453	> 0,256	Valid

Sumber: Lampiran

Tabel 1 menunjukkan seluruh item valid karena nilai *corrected item-total correlations* lebih besar dibandingkan r tabel (*corrected item-total correlations* > 0,256). Artinya berdasarkan hasil uji instrument diatas diketahui bahwa semua hasil perhitungan dari variabel Konflik (X1), variabel Stres Kerja (X2) dan Variabel Kinerja karyawan (Y) dinyatakan valid karena memiliki nilai total lebih dari 0,256.

Uji Realibilitas

Reliabilitas menurut Sugiyono (2005) adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan

secara berulang. Reliabilitas tes, merupakan tingkat konsistensi suatu tes, adalah sejauh mana tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsisten, relatif tidak berubah meskipun diteskan pada situasi yang berbeda. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menguatkan metode *Alpha Cronbach* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai itu reliabel. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$ri = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Keterangan:

ri = realibilitas internal seluruh item

rb = korelasi internal moment antara belahan

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Kriteria mengatakan apabila koefisien Cronbach's Alpha ≥ 0.6 . berarti item kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya.

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronboach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Konflik (X1)	0,757	$\geq 0,6$	Reliabel
Stres Kerja (X2)	0,857	$\geq 0,6$	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,736	$\geq 0,6$	Reliabel

Sumber: Lampiran

Tabel 2 menunjukkan hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel konflik, stress kerja dan variabel kinerja memperoleh koefisien *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument penelitian yang digunakan *reliable*.

HASIL

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Deskriptif Variabel Konflik (X1)

Jawaban responden mengenai variable konflik Hypermart Lippo Plaza Kupang dengan indikator dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Presepsi Responden Tentang Variabel Konflik (X1)

Indikator/ item	Skor						Σ	Capaian Indikator	Criteria
		SS	S	N	TS	STS			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
X1. 1.1	F	35	25	0	0	0	275	91,7	Sangat Tinggi
	%	58,3	41,7	0	0	0			
X1. 1.2	F	31	29	0	0	0	271	90,3	Sangat Tinggi
	%	51,7	48,3	0	0	0			
X1. 1.3	F	30	26	4	0	0	266	88,7	Sangat Tinggi
	%	50	43,3	3,3	0	0			
Kesalahan Komunikasi (X1.1)								90,2	Sangat Tinggi
X1. 2.1	F	19	19	14	7	1	228	76	Tinggi
	%	31,7	31,7	23,3	11,7	1,7			
X1.2.2	F	26	27	7	0	0	259	86,4	Sangat Tinggi
	%	43,3	45,0	11,7	0	0			
X1. 2.3	F	20	27	13	0	0	247	82,4	Sangat Tinggi
	%	33,3	45,0	21,7	0	0			
Perbedaan Tujuan (X1.2)								81,6	Sangat Tinggi
X1. 3.1	F	33	25	2	0	0	271	90,3	Sangat Tinggi
	%	55,0	41,7	3,3	0	0			
X1. 3.2	F	32	25	3	0	0	269	89,7	Sangat Tinggi
	%	53,3	41,7	5,0	0	0			
Perbedaan dalam penilaian atau Persepsi (X1.3)								90	Sangat Tinggi
X1. 4.1	F	38	19	3	0	0	275	91,7	Sangat Tinggi
	%	63,3	31,7	5,0	0	0			
X1. 4.2	F	40	15	5	0	0	275	91,7	Sangat Tinggi
	%	66,7	25,0	8,3	0	0			
Interdependensi aktivitas kerja (X1.4)								91,6	Sangat Tinggi
X1. 5.1	F	37	17	5	1	0	270	90	Sangat Tinggi
	%	61,7	28,3	8,3	1,7	0			
X1. 5.2	F	42	16	1	1	0	279	93	Sangat Tinggi
	%	70,0	26,7	1,7	1,7	0			
Kesalahan dalam efeksi (X1.5)								91,5	Sangat Tinggi
Rata-rata Capaian Variabel Konflik								88,98	Sangat Tinggi

Sumber: Lampiran

Tabel 3 menunjukkan total rata-rata capaian variabel Konflik Kerja adalah 88,98% dan berada pada kategori Sangat Tinggi, dengan dipengaruhi oleh masing-masing indikator seperti Kesalahan Komunikasi, Perbedaan Tujuan, Perbedaan dalam penilaian atau Persepsi,

Interdependensi aktivitas kerja, dan Kesalahan dalam efeksi.

Deskriptif Variabel Stres Kerja (X2)

Jawaban responden mengenai variabel stress kerja Hypermart Lippo Plaza Kupang dengan indikator dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai beriku:

Tabel 4 Presepsi Responden Tentang Variabel Stres Kerja (X2)

Indikator/item	Skor						Σ	Capaian Indikator	Criteria
		SS	S	N	TS	STS			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
X2. 1.1	F	30	26	4	0	0	266	88,7	Sangat Tinggi
	%	50,0	43,3	6,7	0	0			
X2. 1.2	F	27	29	2	2	0	261	87	Sangat Tinggi
	%	45,0	48,3	3,3	3,3	0			
X2. 1.3	F	29	28	3	0	0	266	88,7	Sangat Tinggi
	%	48,3	46,7	5,0	0	0			
Tuntutan Tugas (X2.1)								88,4	Sangat Tinggi
X2.2.1	F	20	29	9	2	0	247	82,3	Sangat Tinggi
	%	33,3	48,3	15,0	3,3	0			
X2. 2.2	F	18	30	11	1	0	245	81,7	Sangat Tinggi
	%	30,0	55,0	18,3	1,7	0			
X2. 3.3	F	18	33	9	0	0	249	83	Sangat Tinggi
	%	30,0	55,0	15,0	0	0			
Tuntutan peran (X2.2)								82,3	Sangat Tinggi
X2.3.1	F	17	21	17	4	1	229	76,3	Tinggi
	%	28,3	35,0	28,3	6,7	1,7			
X2.3.2	F	15	22	19	3	1	227	75,7	Tinggi
	%	25,0	36,7	31,7	5,0	1,7			
X2. 3.3	F	24	22	14	0	0	250	83,3	Sangat Tinggi
	%	40,0	36,7	23,3	0	0			
Tuntutan antar pribadi (X2.3)								78,4	Tinggi
X2.4.1	F	27	28	4	1	0	261	87	Sangat Tinggi
	%	45,0	46,7	6,7	1,7	0			
X2. 4.2	F	24	26	10	0	0	254	84,6	Sangat Tinggi
	%	40,0	43,3	16,7	0	0			
X2. 4.3	F	24	29	7	0	0	257	85,6	Sangat Tinggi
	%	40,0	48,3	11,7	0	0			
Struktur Organisasi (X2.4)								85,7	Sangat Tinggi
X2. 5.1	F	22	25	10	3	0	246	82	Sangat Tinggi
	%	36,7	41,7	16,7	5,0	0			
X2. 5.2	F	24	26	9	1	0	253	84,3	Sangat Tinggi
	%	40,0	43,3	15,0	1,7	0			

X2. 5.3	F	22	29	9	0	0	253	84,3	Sangat tinggi
	%	36,7	48,3	15,0	0	0			
Kepemimpinan Organisasi (X2.5)								83,5	Sangat Tinggi
Rata-rata Capaian Skor Variabel stress kerja								83,66	Sangat Tinggi

Sumber: Lampiran

Tabel 4 menunjukkan total rata-rata capaian variabel Konflik Kerja adalah 83,66% dan berada pada kategori Sangat Tinggi, dengan dipengaruhi oleh masing-masing indikator seperti Tuntutan tugas, Tuntutan peran, Tuntutan antar pribadi, Struktur organisasi, Kepemimpinan organisasi.

Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Jawaban responden mengenai variabel kinerja karyawan Hypermart Lippo Plaza Kupang dengan indikator dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5 Presepsi Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Indikator/ Item	Skor						Σ	capaian Indikator	Criteria
	2	3	4	5	6	7			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Y. 1.1	F	32	25	3	0	0	269	89,7	Sangat Baik
	%	53,3	41,7	5,0	0	0			
Y. 1.2	F	30	28	2	0	0	266	88,7	Sangat Baik
	%	50,0	46,7	3,3	0	0			
Y. 1.3	F	22	30	5	3	0	251	83,7	Sangat Baik
	%	36,7	50,0	8,3	5,0	0			
Y. 1.4	F	11	20	21	8	0	214	71,3	Baik
	%	18,3	33,3	35,0	13,3	0			
Kuantitas (Y1)								83,35	Sangat Baik
Y. 2.1	F	10	22	19	9	0	213	71	Baik
	%	16,7	36,7	31,7	15,0	0			
Y. 2.2	F	16	29	13	2	0	239	79,7	Baik
	%	26,7	48,7	21,7	3,3	0			
Y. 2.3	F	18	19	20	3	0	232	77,3	Baik
	%	30,0	31,7	33,3	5,0	0			
Kualitas (Y2)								76	Baik
Y. 3.1	F	21	24	14	1	0	245	81,7	Sangat Baik
	%	35,0	40,0	23,3	1,7	0			
Y. 3.2	F	29	23	7	1	0	250	83,3	Sangat Baik
	%	48,3	38,3	11,7	1,7	0			
Ketepatan Waktu (Y3)								82,5	Sangat Baik

Y. 4.1	F	20	24	16	0	0	254	84,7	Sangat Baik
	%	33,3	40,0	26,7	0	0			
Y. 4.2	F	30	23	7	0	0	263	87,7	Sangat Baik
	%	50,0	38,3	11,7	0	0			
Efektivitas Biaya (Y4)								84,35	Sangat Baik
Y. 5.1	F	30	23	7	0	0	263	87,7	Sangat Baik
	%	50,0	38,3	11,7	0	0			
Y. 5.2	F	25	29	6	0	0	249	83	Sangat Baik
	%	41,7	48,3	10,0	0	0			
Kepengawasan (Y5)								85,35	Sangat Baik
Y. 6.1	F	20	24	16	0	0	244	81,3	Sangat Baik
	%	33,3	40,0	26,7	0	0			
Y. 6.2	F	20	24	16	0	0	244	81,3	Sangat Baik
	%	33,3	40,0	26,7	0	0			
Y. 6.3	F	15	28	17	0	0	238	79,3	Baik
	%	25,0	46,7	28,3	0	0			
Dampak Interpersonal (X6)								80,63	Sangat Baik
Rata-rata Capaian Variabel Kinerja Karyawan								81,93	Sangat Baik

Sumber: Lampiran

Tabel 5 menunjukkan total rata-rata capaian variabel Konflik Kerja adalah 81,93% dan berada pada kategori Sangat Tinggi, dengan dipengaruhi oleh masing-masing indikator seperti Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas Biaya, Kepengawasan, Dampak Interpersonal.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Lippo Plaza Kupang, untuk itu maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda *Coefficients^a*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.200	8.839		1.493	.141
	KONFLIK (X1)	.515	.189	.327	2.731	.008
	STRES KERJA (X2)	.402	.120	.402	3.355	.001

Sumber: Lampiran

Tabel 6 memperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y=13,200+0,515 X1 + 0,402 X2$. Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1) Constanta $Y=13,200$

Jika variabel konflik dan stress kerja bernilai *constant* tetap sama dengan nol (tidak berubah), maka besarnya perubahan variabel kinerja karyawan sebesar 13.200

2) Koefisien $X1= 0.515$

Jika variabel konflik mengalami kenaikan sebesar satu poin (satuan), sementara stress kerja tetap maka akan menyebabkan kenaikan kinerja karyawan sebesar 0.515

3) Koefisien $X2= 0.402$

Jika variabel stress kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin (satuan), sementara konflik tetap maka akan menyebabkan kenaikan kinerja karyawan sebesar 0.402.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan pengaruh secara parsial variabel bebas yang terdiri dari konflik dan stress kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Dari tabel 4.6 dapat dilihat hasil uji t dengan menggunakan SPSS IBM V.21 menunjukkan bahwa variabel Konflik (X1) Terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan nilai t hitung sebesar 2,731 sedangkan t tabel diketahui pada alpha 0,05 sebesar 2,002 maka hasilnya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,731 > 2,002$). Dengan demikian keputusannya telah menerima (**H1**) Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel konflik terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Lippo Plaza Kupang. Untuk Variabel Stres Kerja (X2) Terhadap Kepuasan kerja (Y). Berdasarkan hasil output SPSS IBM V.21 diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,355 sedangkan t tabel diketahui pada alpha 0,05 sebesar 2,002 maka hasilnya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,355 > 2,002$). Dengan demikian keputusannya telah menerima (**H2**). Yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Lippo Plaza Kupang.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersamaan) terhadap variabel dependen. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Konflik (X1) dan stress (X2) apakah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Hypermart Lippo Plaza Kupang. Berikut ini ditampilkan hasil uji F pada tabel berikut ini:

Tabel 7 Hasil Uji F *Anova*^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1042.385	2	521.192	19.553	.000 ^b
	Residual	1519.349	57	26.655		
	Total	2561.733	59			

Sumber: Lampiran

Hasil perhitungan data dengan menggunakan program SPSS IBM V.21, diperoleh nilai F hitung sebesar 19,553. Setelah dibandingkan dengan F tabel 3.15 ternyata nilai F hitung \geq F tabel ($19,553 > 3.15$). Berdasarkan nilai F hitung tersebut, maka **H3** yang menyatakan Konflik dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hypermart Lippo Plaza Kupang diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variansi variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian menggunakan nilai Adjusted R Square untuk mengetahui nilai R^2 .

Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.386	5.163

Sumber: Lampiran

Tabel 8 menunjukkan nilai R Square adalah 0.407. Nilai R Square berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau nilai R, yaitu $0.638 \times 0.638 = 0.407$. Besarnya angka R Square adalah 0.407 atau sama dengan 40,7% artinya variasi yang terjadi terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh konflik dan stress kerja, sedangkan 59,3% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, dengan kesalahan baku atau *Standard Error of Estimate*, $S_e=5.163$

SIMPULAN

1. Hasil analisis deskriptif konflik kerja Hypermart Lippo Plaza Kupang berada pada kategori Sangat Tinggi, Hasil analisis deskriptif stres kerja Hypermart Lippo Plaza Kupang berada pada kategori Sangat Tinggi, dan hasil analisis kinerja karyawan Hypermart Lippo Plaza Kupang berada pada kategori Sangat Tinggi.

2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Konflik dan Stress Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hypermart Lippo Plaza Kupang
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Konflik Dan Stres Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hypermart Lippo Plaza Kupang.
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 40,7 % variasi pada variabel kinerja karyawan mampu diterangkan oleh variabel konflik dan stress kerja sedangkan sisanya 59,3% diterangkan oleh variabel lain diluar model ini seperti, variabel kemampuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Dean, dan Rubin, Jeffry, 1993. *Teory Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu, 2000. *Manajer sumber daya Manusia perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.