

**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN STRES  
KERJA DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTRA 1912  
KANTOR PEMASARAN REGIONAL MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area**

**DISUSUN**

**OLEH:**

**NAMA : FITRI HANDAYANI PERANGIN-ANGIN**

**NPM : 158600278**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019/2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN STRES KERJA DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTRA 1912 KANTOR PEMASARAN REGIONAL MEDAN

NAMA : PITRI HANDAYANI PERANGIN-ANGIN

NPM : 158600278

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

Disetujui Oleh:  
Dosen Pembimbing

  
(Ari Fahri, S.Psi, MA)

  
(Pitri Handayani, S.Psi, M.Psi)

  
BAGIAN PSIKOLOGI INDUSTRI &  
UNIVERSITAS MEDAN  
(Ari Fahri, S.Psi, M.Psi)

  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
(Pitri Handayani, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Tanggal Lulus : 11 Mei 2020

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI

Fala Yuzgani

110102001

PROGRAM STUDI

PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA



(Dr. M. F. S. Psikologi, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dewan Penguji

1. Dra. Mustika Tarigan, M.Psi
2. Azhar Aziz, S.Psi, MA
3. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi
4. Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi Psikolog

Fala Yuzgani

*(Handwritten signatures of the exam board members)*

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



NIM. 158600278



## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN STRES KERJA DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTRA 1912 KANTOR PEMASARAN REGIONAL MEDAN

FITRI HANDAYANI PERANGIN-ANGIN

158600278

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya hubungan antara konflik kerja dengan stres kerja pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 38 orang karyawan sehingga peneliti menggunakan teknik *total sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan skala konflik kerja serta skala stres kerja. Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* yang menghasilkan indeks reliabilitas sebesar 0.799 untuk skala konflik kerja dan 0.780 untuk skala stres kerja. Pada hal ini juga sejalan dengan nilai rata-rata empirik konflik kerja sebesar 79,79 dengan nilai hipotetik sebesar 70, sementara stres kerja dengan nilai rata-rata empirik 102,50 dengan nilai hipotetik sebesar 90. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara konflik kerja dan stres kerja pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan korelasi *r product moment*, dimana  $r_{xy} = 0.663$  dengan signifikan  $p = 0.000$  artinya hipotesis yang di ajukan semakin tinggi konflik kerja maka akan semakin tinggi stres kerja dan sebaliknya semakin rendah konflik kerja maka akan semakin rendah stres kerja dinyatakan diterima. Adapun sumbangan efektif dari konflik kerja mempengaruhi stres kerja sebesar 44.0 %.

**Kata kunci** : konflik kerja, stres kerja, karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan.

## ABSTRACT

### CORRELATION BETWEEN WORK CONFLICT WITH WORK STRESS ON LIFE INSURANCE EMPLOYEES BUMI PUTRA 1912 MEDAN REGIONAL MARKETING OFFICE

FITRI HANDAYANI PERANGIN-ANGIN

158600278

This study purpose to look at the correlation between work conflict and the work stress on life insurance employees Bumi Putra 1812 Medan regional marketing office. The research approach used is a quantitative approach to the type of correlation research. The population in this study were 38 employees so the researchers used the technique total sampling. Data is collected using a scale of work conflict and work stress. The reliability test used *Alpha Cronbach* which produced a reliability index of 0.799 for the scale of work conflict and 0.780 for the scale of work stress. In this case it is also in line with the empirical average value of work conflict by 79.79 with a hypothetical value of 70, while work stress with an average empirical value of 102.50 with a hypothetical value of 90. The results showed that there was a positive and significant correlation between work conflict and the work stress on life insurance employees Bumi Putra 1912 Medan regional marketing office. This is based on the results of the calculation of the correlation *r Product moment*, where  $r_{xy} = 0.663$  with a significant  $p = 0.000$  means that the hypothesis proposed more higher work conflict, the higher the work stress and vice versa the more lower the work conflict the lower the work stress expressed be accepted. The effective contribution of work conflict affects the work stress by 44.0%.

**Keywords** : work conflict, work stress, life insurance employees Bumi Putra 1812 Medan regional marketing office.

*MOTTO*

**“Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung”.**

**QS. Al-Imran : 200**

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.**

**QS. Al-Insyirah : 5-6**

**“And, when you want something, all the universe conspires in helping you to achieve it”.**

**(Saat kita menginginkan sesuatu, semesta akan berkonspirasi membantu kita untuk meraihnya)**

**Paulo Coelho**



## *PERSEMBAHAN*

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan yang selalu mendukung saya, Bapak saya (Nelson Ismail Perangin-Angin) dan Ibu saya (Anita Sembiring) yang selalu berdoa dan membimbing saya. Untuk adik saya (Armelia Perangin-Angin dan Idha Karina Perangin-Angin) dan teman-teman saya yang tidak pernah bosan dalam memberikan semangat, motivasi, dukungan doa maupun materi kepada saya. Semoga kita sehat, bahagia, diridhoi dan dilindungi Allah SWT senantiasa.

Aaminn YRA.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih setia dan kemurahan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN STRES KERJA DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTRA 1912 KANTOR PEMASARAN REGIONAL MEDAN”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S Psi).

Selama perkuliahan sampai dengan menyelesaikan Skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan, dorongan semangat, nasehat, dan bantuan, baik berupa materil, spiritual, informasi dari semua pihak. Oleh karena itu, sudah selayaknya peneliti menghaturkan kata terimakasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area tempat peneliti menimba ilmu.
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas MedanArea.
3. Ibu Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikologselaku Dekan Fakultas Psikologi Univeritas Medan Area.

4. Ibu Laili Alfita S.Psi, MM, M.Psi Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga selaku sekretaris sidang meja hijau yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dan memberi saran pada peneliti

5. Terima kasih banyak kepada Bapak Azhar Aziz S.Psi, MA selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan arahan dan saran-saran kepada saya mulai dari awal hingga akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih banyak Bapak atas segala nasihat, motivasi dan bimbingannya memberikan koreksi dan arahan kepada saya.

6. Terima kasih banyak kepada Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II, yang ikut bekerja sama meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing peneliti guna menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Ibu atas segala nasehat dan bimbingan memberikan koreksi dan arahan kepada saya selama ini.

7. Ibu Dra. Mustika Tarigan, M.Psi selaku ketua sidang yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dalam sidang meja hijau dan memberi arahan serta saran pada peneliti.

8. Terima kasih kepada Bapak Arif Fachrian S.Psi, M.Psi selaku ketua jurusan psikologi industri dan organisasi atas bantuan dan informasi yang diberikan.

9. Terima kasih juga kepada Ibu Shirley Melita, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan KRS.

10. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada saya.

11. Untuk seluruh pegawai tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu saya dalam pengurusan berkas-berkas untuk urusan perkuliahan dan skripsi.

12. Kepada Kepala Wilayah Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan yang telah memberikan izin kepada saya untuk meneliti.

13. Kepada seluruh staf dan pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan yang telah membantu saya dalam mengurus pemberkasan penelitian dan perizinan untuk meneliti.

14. Teristimewa untuk kedua orang tua saya terkasih yakni Bapak Nelson Ismail Perangin-Angin dan Ibu Anita Sembiring yang telah menjadi sumber penyemangat bagi saya dan tak mengenal lelah mendoakan, memberi nasihat, memberi motivasi pada saya dan selalu mendukung saya.

15. Adik-adikku tersayang Armelia Perangin-Angin dan Idha Karina Perangin-Angin yang selalu menjadi teman berantam dan selalu membuat pusing. Terimakasih sudah menjadi penyemangat selama ini.

16. Untuk teman-temanku Astiyana, Shabrina, Buk Nur, Atika terimakasih sudah selalu memberi dukungan, bantuan, motivasi serta membantu dalam menyelesaikan skripsi dan selalu menyemangati dalam hal apapun dari awal sampai dengan sekarang.

17. Serta teman-teman Psikologi Reg B-2 Stambuk 2015, terima kasih untuk suka dan duka, pengalaman dan cerita kita selama menimba ilmu diperkuliahan.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti berharap semoga skripsi yang jauh dari kata sempurna ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 11 Mei 2020

Peneliti

Fitri Handayani Perangin-Angin

158600278

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>A. 1. Karyawan .....</b>	<b>8</b>
2. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera .....	8

<b>B. STRES KERJA</b>	<b>9</b>
1. Pengertian Stres Kerja	9
2. Faktor Stres Kerja	11
3. Aspek Stres Kerja	12
4. Gejala Stres Kerja	13
5. Jenis-jenis Stres Kerja	14
<b>C. KONFLIK KERJA</b>	<b>15</b>
1. Pengertian Konflik Kerja	15
2. Faktor Konflik Kerja	16
3. Aspek Konflik Kerja	18
4. Jenis-jenis Konflik Kerja	20
5. Sebab Munculnya Konflik Kerja	21
6. Strategi Manajemen Konflik Kerja	22
<b>D. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL</b>	<b>25</b>
<b>E. KERANGKA KONSEPTUAL</b>	<b>27</b>
<b>F. HIPOTESIS</b>	<b>28</b>

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Tipe Penelitian .....	29
B. Identifikasi Variabel .....	29
C. Definisi Operasional .....	29
D. Subjek Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
1. Skala Konflik Kerja .....	31
2. Skala Stres Kerja .....	31
a. Validitas .....	32
b. Reliabilitas .....	33
F. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Orientasi Kancha Penelitian .....	35
B. Persiapan Penelitian .....	36
1. Persiapan Administrasi .....	36
2. Persiapan Alat Ukur .....	36
a. Skala Stres Kerja .....	37
b. Skala Konflik Kerja .....	37



C. Pelaksanaan Penelitian .....	38
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	41
1. Uji Asumsi .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Linearitas .....	43
2. Hasil Perhitungan Analisis Data <i>Product Moment</i> .....	44
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik .....	45
a. Mean Hipotetik .....	45
b. Mean Empirik .....	46
c. Kriteria .....	46
E. Pembahasan .....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan .....	51
B. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Aitem-Aitem Pernyataan Skala Stres Kerja ....	37
Tabel 4.2 Distribusi Penyebaran Aitem-Aitem Pernyataan Skala Konflik Kerja .	38
Tabel 4.3 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Stres Kerja .....	40
Tabel 4.4 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Konflik Kerja ...	41
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	43
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan .....	44
Tabel 4.7 Rangkuman Perhitungan Analisis <i>r Product Moment</i> .....	45
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Sebaran Data Penelitian .....	xix
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	xx
C. Uji Normalitas .....	xxix
D. Uji Linearitas .....	xxxı
E. Uji Korelasi .....	xxxıv
F. Alat Ukur Penelitian .....	xxxvi
G. Surat Penelitian .....	xliii

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era industri sekarang, perusahaan semakin berkembang baik di bidang barang maupun jasa. Banyaknya perusahaan sekarang sehingga membuat perusahaan tersebut merekrut karyawan. Karyawan-karyawan tersebut akan menjalankan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Dalam kehidupan sehari-hari para karyawan tersebut akan menghadapi berbagai persoalan yang ada di kantor. Salah satu yang di hadapi oleh karyawan merupakan stres.

Stres merupakan hal yang sering dijumpai dalam keseharian baik di kantor, rumah, sekolah, dan lingkungan. Stres terjadi akibat perasaan yang tidak senang yang di alami oleh seseorang, sehingga orang tersebut mengalami rasa tidak nyaman, tertekan, sakit kepala, dan perubahan mood. Stres juga dapat terjadi di kantor akibat tuntutan yang di berikan perusahaan pada karyawannya. Wahyudi (2017) stres adalah persoalan yang rumit dan sangat pribadi yang di alami oleh setiap manusia, karena itu jenis dan tingkatan stres yang di alami setiap orang berbeda dan dapat berdampak positif atau negatif terhadap diri seseorang tergantung cara orang tersebut menyikapinya.

Adapun tuntutan yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 bervariasi seperti pencapaian target penyusunan yang tidak sesuai

dengan yang di inginkan perusahaan, pembukuan/laporan data yang berantakan, dan masalah antar karyawan. Hal tersebut menyebabkan karyawan merasa stres sehingga tidak nyaman dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dihasilkannya tidak maksimal.

Salah satu jenis stres yang dapat dijumpai pada individu yang bekerja merupakan stres kerja. Stres kerja merupakan suatu kondisi seorang karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya sehingga ia merasa kurang nyaman dalam bekerja. Stres kerja ini juga dapat menurunkan semangat karyawan dalam bekerja dan dapat menimbulkan penurunan pada perusahaan.

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan jasa berupa sebuah asuransi. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 tersebar di beberapa daerah di Indonesia yang salah satunya berada di Sumatera Utara. Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 yang berada di Jln. Iskandar Muda merupakan Kantor Pemasaran Regional Medan.

Setiap organisasi harus memahami berbagai gejala yang menyebabkan timbulnya stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan berupa ketidakseimbangan antara fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, dan proses berpikir. Dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja (Veithzal, 2004). Namun pendapat lain mengatakan bahwa stres kerja adalah keadaan yang timbul akibat adanya interaksi

antara manusia dengan pekerjaannya Beehr dan Newman (dalam Wijono 2010).

Menurut Wijono (2010) stres kerja yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja dianggap sebagai stres yang positif (*eustres*). Sebaliknya stressor yang mengakibatkan hancurnya produktivitas kerja karyawan disebut sebagai stres negatif (*distress*). Stres juga bisa disebabkan oleh lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga karyawan menjadi stres dalam mengerjakan tugasnya.

Hal ini juga sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti berupa karyawan suka mengeluhkan perasaan tidak nyaman saat bekerja, perasaan mudah lelah, karyawan yang malas dan mudah marah. Beberapa karyawan juga terlihat sering marah bahkan pada hal kecil sekalipun yang ada di kantor.

Menurut karyawan A *“pusing kadang liat orang ini kerja gak betul, ada aja alasannya kalok di suruh. Udah lama ngerjai tugasnya pake salah lagi kan kerjaan saya jadi nambah aja. Ntah gimana mana orang ini kerja, gk beres”*.

Adapun menurut karyawan B *“kalok kerjaan belum beres terus ada evaluasi bulanan itu tanganku bisa dingin, suka deg-degan karna kerjaan belum beres, bisa migraine juga karna stres takut dimarahi sama bos. Kadang mau marah juga cuma ya mau gimana lagi.”*

Menurut Heirliegel & Slocum (dalam Wijono 2010) factor stress kerja disebabkan oleh empat factor utama yaitu sebagai berikut: konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas, dan hubungan dengan pihak manajemen. Dalam dunia kerja manusia tidak bisa terlepas dari stress dan konflik yang ada di perusahaan/instansi ataupun organisasi. Konflik kerja bisa terjadi dimanapun dan bisa terjadi pada siapapun.

Konflik merupakan sebuah perselisihan yang terjadi akibat perbedaan pendapat pada individu yang menyebabkan timbulnya konflik. Timbulnya konflik dapat menyebabkan suasana kerja menjadi kurang baik akibat terjadinya perbedaan pendapat pada karyawan. Konflik tersebut jika dibiarkan terus berlangsung akan berakibat buruk pada perusahaan dan mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Menurut Luthans (2011) konflik kerja adalah kondisi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Hasibuan (2011) bahwa konflik adalah persaingan yang kurang sehat yang terjadi antara dua orang atau antar organisasi berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memproleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Sementara menurut Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa, konflik adalah ketidaksetujuan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi atau antar organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000) konflik kerja adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan dari apa yang

diharapkan. Oleh sebab itu, konflik bisa memberikan pengaruh buruk pada karyawan agar perusahaan tidak mengalami kerugian akibat konflik yang terjadi pada karyawan.

Konflik yang terjadi pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 berupa masalah komunikasi yang kurang baik, perbedaan kepribadian antar karyawan dan sikap mau menang sendiri yang ada pada karyawan. Hal ini juga di dukung oleh wawancara yang dilakukan oleh penulis.

Menurut karyawan A *“kalok orang ini kerja, kadang yang di kerjakan itu lain sama yang udah kita sampekan ke orang ini. Kadang juga yang nyampekan tugas pun gak jelas ngasi instruksinya. Barulah abis itu orang ini mulai saling menyalahkan.”*

Sementara menurut karyawan B *“kadang aku kesal liat yang di kantor ini mau menang sendiri kalok kerja, biar di tengok bos kerjanya bagus. Padahal sebenarnya kerja satu timnya bukan individu.”*

Berdasarkan fenomena yang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian berupa Hubungan Antara Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dilihat dari latar belakang yang ada, masalah yang dilihat oleh peneliti adalah perasaan tidak nyaman dalam bekerja, pekerjaan yang menumpuk, karyawan yang malas dan sering terjadinya konflik perbedaan pendapat antar karyawan yang terjadi.

## **C. Batasan Masalah**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah AJB Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Peneliti membatasi masalah pada konflik



kerja dengan stress kerja pada karyawan AJB Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada dapat dilihat permasalahan yang muncul adalah apakah ada hubungan antara konflik kerja terhadap stress kerja pada AJB Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan stress kerja pada AJB Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik berupa teoritis maupun praktis, yaitu :

##### 1) Manfaat Teoritis

Peneliti berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat dan dapat berguna dalam ilmu psikologi industry dan organisasi yang berfokus pada konflik kerja dan stress kerja. Peneliti juga berharap penelitian ini bisa dikembangkan kedepannya.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian dapat digunakan sebagai saran bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan karyawan, dan bisa dijadikan sebagai masukan untuk mengevaluasi dan membantu karyawan dalam mengatasi stress dan konflik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Pengertian Karyawan**

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 bahwa tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Karyawan merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan, tanpa adanya karyawan maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan. Karyawan merupakan sekelompok orang yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah ditetapkan sebelumnya, agar dijalankan sesuai dengan pembagian tugas yang sudah ditentukan.

##### **2. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912**

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, yang berasal dari Indonesia. Asuransi ini didirikan oleh Boedi Oetomo pada tanggal 20 Mei 1908. Asuransi ini didirikan pada mulanya akibat para guru yang tidak mendapat perlakuan yang layak oleh pemerintah Hindia Belanda, sehingga mereka menggalang sebuah kongres sehingga menghasilkan sebuah asuransi yang sekarang kita kenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912.

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 yang diambil penulis merupakan cabang yang berada di wilayah Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Iskandar Muda. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan merupakan pusat dari asuransi tersebut untuk wilayah Sumatera Utara.

## **B. Stres Kerja**

### **1. Pengertian Stres Kerja**

Setiap individu harus melakukan penyesuaian diri terhadap tuntutan yang dihadapi, agar dapat hidup dengan baik di lingkungannya. Ketika individu tersebut tidak dapat menghadapi tuntutan tersebut dengan baik, maka individu tersebut akan mengalami stres. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stress kerja adalah umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis dan psikologis terhadap keinginan dan permintaan organisasi Wijono (2010).

Stres menurut Maramis (1998) adalah masalah atau tuntutan penyelesaian diri individu, yang apabila tidak diatasi dengan baik akan mengganggu keseimbangan hidup manusia. Luthans (2011) mendefinisikan stres adalah sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, dan peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Stres yang muncul di lingkungan pekerjaan disebut dengan stres kerja. Kondisi ini muncul akibat individu tidak dapat melakukan penyesuaian diri dengan baik dengan tuntutan yang ada di lingkungan kerjanya. Tuntutan yang ada di lingkungan kerja bisa bersifat menantang kemampuan yang dimiliki oleh individu atau individu tersebut merasa terbebani dengan tuntutan kerja yang dimilikinya. Robbins (2013) stres kerja merupakan perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu dalam bekerja.

Menurut Saam dan Wahyuni (2012) stres kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya sehingga ia merasa tidak nyaman dan tidak senang dalam bekerja. Sementara menurut Richard (2010) stres adalah suatu proses yang dialami individu untuk menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku.

Dari beberapa teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan tekanan yang dialami oleh individu baik secara psikologis maupun fisik di tempat kerjanya yang berakibat individu tersebut merasa terbebani. Stress kerja ini muncul akibat tuntutan penyesuaian diri yang tidak dapat dilakukannya, sehingga berakibatkan individu tersebut mengalami stres di lingkungan kerjanya.

## 2. Faktor-faktor Stres Kerja

Menurut Gibson (dalam Hermita, 2011), ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (Stressor) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

1. Stressor Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor.
2. Stressor Individu berupa konflik peranan, ketaksamaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
3. Stressor Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
4. Stressor Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

Sementara menurut Heirliegel & Slocum (dalam Wijono 2010) faktor stress kerja yaitu:

1. Konflik. Rasa tidak suka terhadap teman seantor, komunikasi yang kurang baik, kebingungan terhadap peran atau tugas dapat menimbulkan stres.
2. Ketidakpastian. Ketidakpastian peran dalam bekerja dan tugas dapat menimbulkan rasa tidak nyaman pada karyawan.
3. Tekanan dari tugas. Tugas yang berlebihan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan serta tenggang waktu sedikit yang

diberikan perusahaan kepada karyawan juga dapat menimbulkan stress.

4. Hubungan dengan pihak manajemen. Sistem organisasi atau manajerial yang buruk dapat menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja.

Dari beberapa teori faktor di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres terjadi karena konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas, hubungan dengan pihak manajemen.

### **3. Aspek – aspek Stres Kerja**

Aspek-aspek stres kerja merupakan komponen-komponen yang dapat mengindikasikan seorang karyawan mengalami stres kerja. Robbins (2013) membagi gejala stres menjadi 3, yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Adapun aspek -aspek stres kerja yaitu :

- 1) Aspek fisiologis meliputi meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, pencernaan terganggu, lelah atau kehilangan daya energi, pola makan berubah.
- 2) Aspek psikologis meliputi ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda, mudah tersinggung, kehilangan kreativitas semangat, menjadi terlalu sensitif, dan harga diri menurun.
- 3) Aspek perilaku meningkatnya absensi, perubahan dalam kebiasaan makan, gangguan tidur, hilangnya kepercayaan pada orang lain, dan mencari kesalahan orang lain.

Adapun Beehr dan Newman (1978, dalam Wijono 2010) menyatakan ada 3 aspek stres kerja yaitu:

- 1) Aspek Psikologis. Meliputi kecemasan, kebosanan, menurunnya rasa percaya diri, kehilangan daya konsentrasi, menurunnya harga diri, dan kegelisahan.
- 2) Aspek fisik. Meliputi mudah lelah secara fisik, lebih sering berkeringat, kepala pusing, gangguan lambung, mudah terluka, serta problem tidur (seperti sulit tidur atau kebanyakan tidur).
- 3) Aspek perilaku. Menunda ataupun menghindari pekerjaan, penurunan prestasi dan produktifitas, meningkatnya penggunaan minuman keras atau obat, meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kurang nafsu), kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan, meningkatnya perilaku yang beresiko tinggi seperti ngebut, berjudi, meningkatnya agresivitas dan kriminalitas, penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.

Dari beberapa aspek di atas dapat disimpulkan bahwa aspek stres kerja berupa aspek psikologis, aspek fisik, dan aspek perilaku.

#### **4. Gejala Stres Kerja**

Cary Cooper dan Alison Straw (2003) mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:



1. Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, badan rnerasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.

2. Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.

3. Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa gejala stres dapat dibagi menjadi tiga yaitu, fisik, perilaku, dan watak atau kepribadian.

## **5. Jenis-Jenis Stres Kerja**

Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distres*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif disebut *eustress* Quick dan Quick (1984).

a. Eustress, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat performance yang tinggi

b. Distress, yaitu hasil respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit *absenteeism* (tingkat ketidakhadiran) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa jenis stres kerja ada dua yaitu, eustress dan distress.

## **C. Konflik Kerja**

### **1. Pengertian Konflik Kerja**

Dalam kehidupan manusia termasuk dalam dunia kerja tidak akan terlepas dengan yang namanya konflik. Konflik merupakan hal yang umum yang terjadi di dunia kerja, penyebabnya bisa terjadi karena masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Hardjana (dalam Wahyudi, 2011) menyatakan bahwa konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

Mullins (dalam Wijono 2010) menjelaskan bahwa, konflik adalah kondisi ketidaksesuaian terhadap tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik dari individu, kelompok ataupun organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2000) konflik kerja adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang

terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan dari apa yang diharapkan.

Sementara itu Handoko (dalam Nawawi, 2010) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya- sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan nilai dan persepsi.

Dari teori-teori di atas dapat di simpulkan bahwa konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan yang dialami oleh individu, kelompok ataupun organisasi dalam dunia kerja. Perselisihan ini bisa terjadi karena karena perbedaan pendapat antar individu, kurangnya komunikasi, dan nilai yang dianut berbeda.

## **2. Faktor-faktor Konflik Kerja**

Menurut Robbins (2013), konflik muncul karena adanya kondisi yang melatarbelakanginya (antecedent conditions). Kondisi tersebut, yang disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur, dan variabel pribadi.

### **a. Komunikasi**

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik.

#### b. Struktur

Struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antara kelompok.

#### c. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain.

Menurut Sopiah (2008) terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya konflik kerja yang mencakup yaitu:

- a. Masalah komunikasi merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang bisa terjadi pada masing-masing individu, departemen atau bagian dalam sebuah perusahaan.
- b. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang secara potensial dapat memunculkan konflik. Pada setiap departemen atau bagian dalam organisasi mempunyai kepentingan,

tujuan dan programnya sendiri-sendiri yang seringkali berbeda dengan antar departemen atau bagian dalam sebuah perusahaan.

- c. Faktor manusia merupakan salah satu faktor penyebab konflik, sifat manusia satu dengan yang lain berbeda dan juga unik dapat menimbulkan konflik.
- d. Saling bergantung dalam pekerjaan terjadi jika dua kelompok organisasi atau lebih saling membutuhkan satu sama lain guna menyelesaikan tugas.
- e. Perbedaan tujuan yang dapat terjadi diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sepaham bisa menjadi salah satu faktor penyebab munculnya konflik.
- f. Perbedaan persepsi atau pendapat. Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi antar individu atau kelompok yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.

Dari beberapa teori faktor di atas dapat disimpulkan bahwa faktor terjadinya konflik berupa komunikasi, struktur, variabel pribadi, perbedaan persepsi, perbedaan tujuan, saling bergantung dalam pekerjaan, faktor manusia, dan struktur organisasi.

### **3. Aspek Konflik Kerja**

Menurut Flippo (2011) aspek konflik dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Kesalahan komunikasi. Seorang individu memperoleh informasi yang kurang atau lebih dari yang lain sehingga dapat menyebabkan perbedaan mendasar dalam menanggapi informasi tersebut.
- b. Perbedaan tujuan. Berbedanya tujuan setiap individu dalam bekerja dapat menimbulkan konflik pada suatu kelompok.
- c. Perbedaan penilaian atau persepsi. Perbedaan dalam menilai individu dalam sebuah kelompok, dapat juga mempengaruhi perbedaan sikap kita terhadap individu tersebut, dan ketidak sesuaian nilai yang kita anut dengan individu tersebut dapat menyebabkan konflik.
- d. Kesalahan dalam afeksi. Ketika seseorang salah dalam memperlakukan teman kerjanya, maka hal itu juga dapat menimbulkan konflik.

Sementara konflik menurut Winardi (2007), terdapat beberapa aspek yaitu:

- a. Persaingan terhadap sumber-sumber, seperti dana anggaran, ruang, pengadaan bahan, personalia, serta pelayanan pendukung lainnya.
- b. Ketergantungan pekerjaan, yaitu jika dua individu atau kelompok tergantung satu sama lain dalam pelaksanaan tugas.
- c. Kekaburan batas-batas bidang kerja, yaitu bidang kerja tidak (Winardi, 2007) jelas yang dikarenakan adanya ketimpangan tanggung jawab.

- d. Sifat-sifat individu, yaitu kepribadian masing-masing individu yang berbeda.

Dari beberapa teori aspek di atas dapat disimpulkan bahwa aspek konflik kerja terdiri dari persaingan terhadap sumber, ketergantungan pekerjaan, kekaburan batas bidang kerja, dan sifat individu, kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan penilaian atau persepsi, dan kesalahan afeksi.

#### 4. Jenis-jenis Konflik Kerja

Menurut Wijono (2010) konflik dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Konflik Hierarki (*Hierarichal Conflict*)

Konflik ini muncul ketika ada benturan di hierarki structural. Semakin kompleks hierarki strukturalnya, maka semakin sering terjadinya konflik di antara para pejabat yang ada di struktur organisasi tersebut seperti direktur, manajer, kepala bagian, kepala divisi, kepala departemen, dan supervisor serta karyawan.

- b. Konflik Fungsional dan Disfungsional (*Functional and Disfuctional Conflict*)

Konflik fungsional adalah konfrontasi antara kelompok-kelompok yang menginginkan keuntungan dan peningkatan prestasi organisasi. Sedangkan, konflik disfungsional adalah berbagai konfrontasi atau interaksi di antara kelompok-kelompok yang merugikan dan menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

- c. Konflik Staf-lini (*Line-staf Conflict*)

Konflik antara staf lini ini dapat muncul ketika hubungan antara garis wewenang dan tanggung jawab keduanya saling tumpang-tindih dan tidak jelas.

d. Konflik Kelompok Formal dan Kelompok Informal (*Formal-Non Formal Conflict*)

Konflik ini terjadi ketika dua kelompok, yaitu kelompok formal dan informal mempunyai perbedaan kepentingan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan jenis konflik di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik ada empat jenis yaitu konflik hierarki, konflik fungsional, konflik staf-lini, dan konflik kelompok formal dan kelompok informal.

## 5. Sebab Munculnya Konflik Kerja

Menurut Wijono (2010) penyebab munculnya konflik dalam suatu organisasi ada empat, yaitu :

a. Situasi-situasi yang tidak sesuai

Situasi yang kurang menguntungkan atau kurang bagus dalam mencapai tujuan organisasi dapat menjadi salah satu penyebab timbulnya konflik organisasi.

b. Rencana kegiatan dan alokasi waktu yang tidak sesuai

Konflik organisasi bisa muncul karena adanya rencana kegiatan atau waktu yang tidak tepat dalam mencapai tujuan organisasi.

c. Masalah status pekerjaan yang tidak pasti

Masalah ketidakpastian dalam menentukan status pekerjaan bagi karyawan, dapat memicu terjadinya konflik dalam organisasi.



d. Perbedaan persepsi

Perbedaan persepsi merupakan hal yang sering terjadi, dan mengakibatkan munculnya konflik. Perbedaan persepsi terjadi ketika individu memandang suatu objek dengan persepsi yang berbeda, maka konflik akan muncul. Perbedaan pendapat dalam mengartikan tujuan organisasi juga dapat menimbulkan konflik pada organisasi.

Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebab munculnya konflik ada empat, yaitu situasi yang tidak sesuai, rencana kegiatan dan alokasi waktu yang tidak sesuai, masalah status pekerjaan yang tidak pasti, dan perbedaan persepsi.

## **6. Strategi Manajemen Konflik**

Jika pada sebuah perusahaan terdapat konflik kerja yang berlebihan (*overleaping problem*) maka akan menimbulkan perpecahan dalam organisasi tersebut sehingga tidak dapat digerakan, serta tidak dapat melakukan tindakan-tindakan bersama dalam menghadapi tantangan lingkungan (Gibson, 1985).

Oleh karena itu, diperlukan sebuah manajemen konflik kerja guna memecahkan konflik kerja tersebut, manajemen konflik kerja dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Konflik kerja dapat diubah menjadi situasi dimana yang sedang berselisih bersama-sama berusaha mencari penyelesaian bagi masalah yang timbul. Hal ini dapat dilaksanakan melalui teknik pemecah masalah, pihak-pihak yang

mengalami konflik dapat secara terbuka berusaha mencari penyelesaian yang dapat diterima bersama.

b. Menyatukan Tujuan

Melibatkan upaya pihak-pihak tersebut dalam penyusunan seperangkat tujuan dan sasaran yang sama. Tujuan dan sasaran ini tidak dapat dicapai tanpa kerja sama kelompok yang mengalami konflik kerja.

c. Perluasan Sumber (*Expansion of Resources*)

Perluasan sumber merupakan salah satu teknik yang berhasil untuk menanggulangi konflik kerja dalam banyak hal, karena teknik ini dapat memuaskan semua orang.

d. Menghindari Konflik Kerja (*Avoidence*)

Berpura-pura tidak mengetahui adanya konflik kerja merupakan suatu bentuk penghindaran yang sering dijumpai. Bentuk lain ialah penolakan untuk berurusan dengan konflik, dengan mendiampkannya dan berulang kali menunda untuk mengambil tindakan sampai diperoleh lebih banyak informasi.

e. Melicinkan Konflik Kerja

Menekankan kepentingan bersama pada kelompok yang mengalami konflik kerja dan mengabaikan perbedaan mereka. Keyakinan yang mendasari teknik ini adalah dengan menekan sudut pandang yang sama atas masalah-masalah tertentu memudahkan jalan menuju satu tujuan yang sama.

f. Kompromi (*Compromise*)

Dengan kompromi, tidak ada pemenang atau yang kalah dan keputusan yang dicapai dapat dibagi secara merata. Kompromi dapat juga melibatkan campur tangan pihak ketiga.

g. Perintah dari Wewenang (*Authoritative Commands*)

Penggunaan wewenang merupakan metode yang paling tua dan sering digunakan untuk menyelesaikan konflik kerja. Dengan menggunakan metode ini, manajemen dengan mudah dapat memecahkan konflik kerja tersebut menurut yang dianggapnya cocok dan mengkomunikasikan keinginannya.

h. Mengubah Struktural Individual dan Struktur Organisasi

Mengubah struktural individu melibatkan usaha perubahan perilaku anggota yang terlibat. Metode ini memusatkan perhatian atas sebab atau sebab-sebab konflik kerja dan atas sikap orang-orang yang terlibat.

Berdasarkan strategi manajemen konflik di atas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, pemecahan masalah, menyatukan tujuan, perluasan sumber, menghindari konflik kerja, melicinkan konflik kerja, kompromi, perintah dari wewenang, dan mengubah struktural individual dan struktur organisasi.

#### D. Hubungan Konflik Kerja dengan Stres Kerja

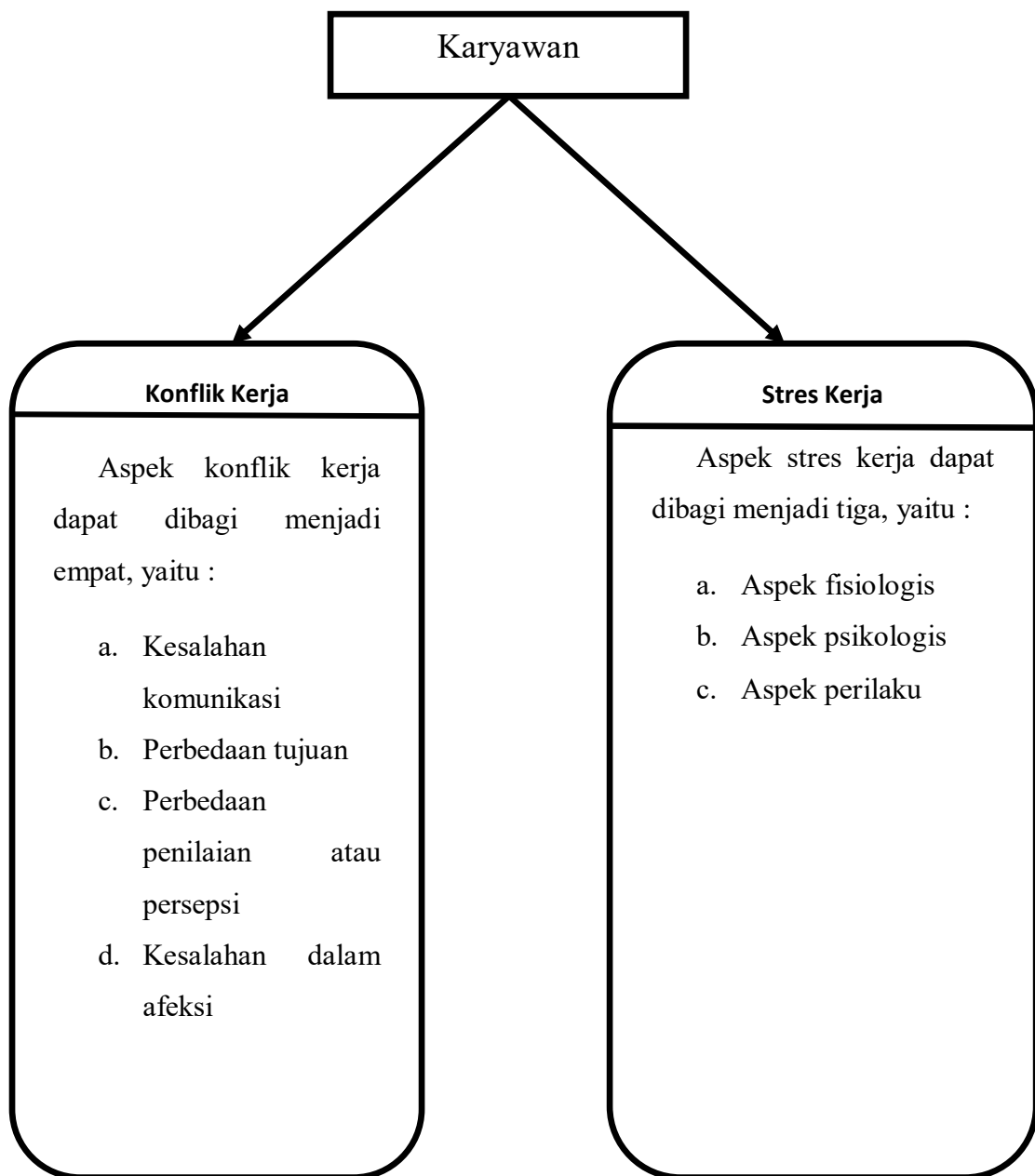
Karyawan selalu mengalami stress kerja, mereka selalu di tuntut untuk mencapai target perusahaan. Stress yang dialami karyawan ini tidak hanya akibat konflik peran, melainkan bisa saja dengan komunikasi, tetapi juga bisa berasal dari diri sendiri. Konflik juga bisa menyebabkan karyawan mengalami stress, seperti peran ganda karyawan dalam perusahaanya. Sehingga, karyawan tersebut menjalani dua peran dalam perusahaan. Akibatnya, karyawan tidak bekerja dengan maksimal.

Robbins (2013) stres kerja merupakan perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu dalam bekerja. Stress kerja dapat terjadi karena salah satunya adalah konflik peran dalam pekerjaanya. Heirliegel & Slocum (dalam Wijono 2010) mengemukakan salah satu faktor stress kerja yaitukonflik yang merupakan rasa tidak suka terhadap teman seantor, komunikasi yang kurang baik, kebingungan terhadap peran atau tugas dapat menimbulkan stres. Hal ini mengakibatkan seseorang tidak bekerja dengan baik. Dia akan merasa terbebani, dan bekerja tidak dengan sepenuh hati. Handoko (dalam Nawawi, 2010) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan nilai dan persepsi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuti Apriyanti tahun 2010 menemukan bahwa hasil perhitungan regresi linear

sederhana diketahui bahwa hasil rhitung > rtabel, yang berarti konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Lia Nurohmah dkk tahun 2018 menemukan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan.

### E. Kerangka Konseptual



## **F. Hipotesis**

Berdasarkan uraian teori di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut “ada hubungan positif antara konflik kerja dengan stress kerja”. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi konflik kerja maka semakin tinggi stress kerja. Demikian sebaliknya, semakin rendah konflik kerja maka semakin rendah stres kerja.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (menolak adanya spekulasi hanya bergantung pada data empiris) yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

#### **B. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

Variable bebas : Konflik Kerja (X)

Variable terikat : Stres Kerja (Y)

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Konflik Kerja**

Konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan yang dialami oleh dua individu atau lebih dalam dunia kerja.



Pada penelitian ini konflik kerja di ukur berdasarkan aspek kesalahan komunikasi, aspek perbedaan tujuan, aspek perbedaan penilaian atau persepsi serta aspek kesalahan dalam afeksi.

## 2. Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan yang dialami oleh individu baik secara psikologis maupun fisik di tempat kerjanya yang berakibat individu tersebut merasa terbebani.

Pada penelitian ini untuk mengukur stres kerja digunakan skala stres kerja berdasarkan aspek stres kerja, yaitu: aspek fisik, aspek psikologis, dan aspek perilaku.

### **D. Subjek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Subjek pada penelitian ini merupakan karyawan yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Jumlah karyawan yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan sebanyak 38 orang.

Berdasarkan dari jumlah tersebut, peneliti menggunakan teknik *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2015). Maka

dari hal tersebut peneliti menetapkan bahwa semua populasi dijadikan sampel yang untuk penelitian ini.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengumpulkan data dengan menggunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Skala Konflik Kerja dan Skala Stres Kerja. Jenis skala yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2015) Skala *Likert* adalah alat yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan yang ingin diteliti.

Dalam penelitian ini Skala Likert akan menggunakan empat format pernyataan yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dalam penelitian akan digunakan dua skala yaitu skala konflik kerja dan skala stres kerja.

### **1. Skala Konflik Kerja**

Skala konflik kerja disusun berdasarkan empat aspek menurut Flippo (2011) sebagai berikut: kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan penilaian atau persepsi serta kesalahan dalam afeksi.

### **2. Skala Stres Kerja**

Skala stres kerja disusun berdasarkan dengan tiga aspek menurut Robbins (2013) sebagai berikut: aspek fisiologis, aspek psikologis, serta aspek perilaku.

#### a. Validitas

Validitas adalah alat ukur yang menunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat mengukur apa yang perlu diukur (Azwar, 2012). Alat ukur dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan besar kecilnya gejala atau bagian yang diukur (Hadi, 2004).

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan alat ukur adalah teknik *Product Moment* dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut (Hadi, 2004).

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{[(N \cdot \sum x^2) - (\sum x)^2][N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

## b. Reliabilitas

Reliabilitas dari suatu alat ukur diartikan sebagai keajegan atau konsistensi dari alat ukur yang pada prinsipnya menunjukkan hasil-hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama (Azwar, 2012). Sementara Hadi (2004) mengatakan bahwa reliabilitas adalah keajegan alat ukur atau kekonsistenan hasil penelitian. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien Alpha sebagai berikut

$$\alpha = 2 \left[ \frac{S1^2 + S2^2}{SX^2} \right]$$

Keterangan :

$S1^2$  dan  $S2^2$  = varians skor belahan 1 dan varians skor belahan 2

$SX^2$  = varians skor skala

## F. Analisis Data

Pada penelitian ini untuk melihat hubungan antara konflik kerja dengan stress kerja terhadap karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan maka, digunakan teknik analisis korelasi *Product Moment* dari *Karl Pearson*. Penggunaan teknik analisis korelasi product moment untuk melihat hubungan antara konflik kerja terhadap stress kerja. Berikut ini adalah rumus korelasi product moment.

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x$  = Jumlah keseluruhan nilai X

$\sum y$  = Jumlah keseluruhan nilai Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

N = Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan product momen, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, dengan cara :

1. Uji normalitas , yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal
2. Uji linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linear dengan data variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas laporan penulis mengenai hasil penelitian, serta pembahasan atas hasil yang didapat dari penelitian ini. Bab ini terdiri dari orientasi kancan penelitian, persiapan penelitian, pelaksanaan penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan.

#### **A. Orientasi Kancan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 merupakan salah satu perusahaan jasa yang berdiri di Indonesia sejak lama. AJB Bumiputra 1912 dibentuk pada masa Hindia Belanda yang pada awalnya hanya sebuah organisasi yang hanya dikhususkan untuk para guru. Seiring dengan berjalannya waktu, AJB Bumiputra 1912 mulai menjadi perusahaan terbuka bagi masyarakat yang tidak hanya berfokus pada guru-guru saja juga tapi juga mulai fokus pada masyarakat umum.

AJB Bumiputera 1912 mendapat pengakuan dari pemerintah Hindia Belanda pada tanggal 18 Desember 1912. Tujuan berdirinya Bumiputra 1912 adalah untuk berusaha memperbaiki nasib dan derajat guru-guru Indonesia, yang konon pada saat itu merupakan golongan pegawai paling rendah, baik gaji maupun martabatnya, dibanding dengan pegawai pemerintah di lingkungan pemerintahan (pamong praja).

Secara umum penelitian ini meneliti mengambil subjek penelitian yaitu 38 orang karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Alasan dipilihnya karyawan tersebut karena terdapat konflik kerja dan stres kerja yang ada di perusahaan asuransi tersebut.

## **B. Persiapan Penelitian**

### **1. Persiapan Administrasi**

Sebelum penelitian dilakukan, terlebih dahulu dilakukan persiapan. Hal-hal yang berkaitan dengan administrasi penelitian yang menyangkut permohonan izin untuk melakukan penelitian. Permohonan izin penelitian yang berasal dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang ditujukan kepada kepala wilayah Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Setelah seluruh permohonan izin penelitian dan segala hal yang berkaitan dengan proses administrasi selesai, peneliti mempersiapkan alat ukur sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

### **2. Persiapan Alat Ukur**

Setelah proses administrasi selesai, langkah selanjutnya adalah persiapan alat ukur yang dilakukan oleh peneliti berupa penyiapan skala stres kerja dan konflik kerja.

### a. Skala Stres Kerja

Untuk mengetahui tentang Stres Kerja, peneliti mengembangkan pendapat yang dikemukakan oleh Robbins (2013) sebagai berikut. Aspek fisiologis, aspek psikologis serta aspek perilaku. Skala ini menggunakan empat pilihan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Dengan penilaian butir soal Favorable bergerak dari SS (Sangat Setuju) bernilai 4, S (Setuju) bernilai 3, TS (Tidak Setuju) bernilai 2, STS (Sangat Tidak Setuju) bernilai 1. Sementara untuk penilaian butir soal Unfavorable sebaliknya SS (Sangat Setuju) bernilai 1, S (Setuju) bernilai 2, TS (Tidak Setuju) bernilai 3, dan STS (Sangat Tidak Setuju) bernilai 4.

**Tabel 4.1**

**Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan Skala Stres Kerja**

Variabel	Aspek-aspek	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Stres Kerja	Fisiologis	1,2,3,4,5,11	6,7,8,9,10,16	12
	Psikologis	12,13,14,15,21,22,23,24,25	17,18,19,20,26,27,28,29,30	18
	Perilaku	31,32,33,34,35	36,37,38,39,40	10
Jumlah		20	20	40

### b. Skala Konflik Kerja

Untuk mengetahui tentang Konflik Kerja, peneliti mengembangkan pendapat yang dikemukakan oleh Flippo (2011) sebagai berikut. Aspek kesalahan komunikasi, aspek



perbedaan tujuan, aspek perbedaan penilaian atau persepsi dan aspek kesalahan dalam afeksi.

Dengan penilaian butir soal Favorable bergerak dari SS (Sangat Setuju) bernilai 4, S (Setuju) bernilai 3, TS (Tidak Setuju) bernilai 2, STS (Sangat Tidak Setuju) bernilai 1. Sementara untuk penilaian butir soal Unfavorable sebaliknya SS (Sangat Setuju) bernilai 1, S (Setuju) bernilai 2, TS (Tidak Setuju) bernilai 3, dan STS (Sangat Tidak Setuju) bernilai 4.

**Tabel 4.2**

**Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan Skala Konflik Kerja**

Variabel	Aspek-aspek	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Konflik Kerja	Kesalahan komunikasi	1,2,3,4	6,7,9,10	8
	Perbedaan tujuan	5,11,12,13	8,16,17,18	8
	Perbedaan penilaian atau persepsi	14,15,21,22,23	19,20,26,28,30	10
	Kesalahan dalam afeksi	24,25	27,29	4
Jumlah		15	15	30

### **C. Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian di laksanakan pada tanggal 17 Desember 2019 sampai dengan tanggal 31 Desember 2019 yang dilakukan oleh karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan sebanyak 38 orang karyawan bagian klaim. Penelitian ini menggunakan *try out* terpakai dimana data penelitian pada saat uji coba alat ukur dapat sekaligus dipakai sebagai data penelitian yang sebenarnya.

Dalam penyebaran skala penelitian, peneliti memberikan kuesioner yang sudah di susun sebelumnya. Peneliti mendatangi kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan. Peneliti kemudian menjelaskan tentang tujuan dilakukannya penelitian serta memberikan instruksi cara mengisi kuesioner dengan benar.

Kendala yang peneliti hadapi saat melakukan penelitian ada beberapa hal: Pertama, beberapa karyawan yang sulit untuk di minta untuk mengisi kuesioner. Kedua, situasi kantor yang bising dan kurang kondusif sehingga beberapa karyawan kelihatan tidak fokus dalam mengisi kuesioner tersebut.

Setelah semua karyawan mengisi kuesioner yang telah di berikan maka selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah memberikan skor pada masing-masing aitem yang sudah di jawab. Skor yang dimaksud berupa nilai 1 untuk pilihan STS (sangat tidak setuju), nilai 2 untuk pilihan TS (tidak setuju), nilai 3 untuk pilihan S (setuju) dan nilai 4 untuk SS (sangat setuju). Setelah memasukkan data skor pada *Microsoft Excel 2007* selesai selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui jumlah aitem yang valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian, dibantu oleh program *IBM SPSS 21 for Computer*. Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas, serta aitem yang gugur dalam uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Stres Kerja**

<b>Butir aitem</b>					
<b>Aspek- aspek</b>	<b>Favorable</b>		<b>Favorable</b>		<b>Jumlah</b>
	<b>Valid</b>	<b>Gugur</b>	<b>Valid</b>	<b>Gugur</b>	
Fisiologis	1,2,3,4,5,11	-	7,8,9,10,16	6	<b>12</b>
Psikologis	12,13,14,15,21,22, 23,24,25	-	17,18,19,20,26, 27,29,30	28	<b>18</b>
Perilaku	33,34,35	31,32	36,37,38,39,40	-	<b>10</b>
<b>Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>40</b>

Berdasarkan tabel diatas dari 40 aitem yang ada disusun berdasarkan 3 aspek, terdapat 36 aitem yang dapat dikategorikan sebagai valid dengan koefisien validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang bergerak diatas 0,3 sedangkan yang dibawah 0,3 dikatakan tidak valid berjumlah 4 aitem. Kemudian setelah mendapat jumlah aitem yang valid, dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknis analisis *Alpha Cronbach*. Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,780.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Konflik Kerja**

<b>Butir aitem</b>					
<b>Aspek- aspek</b>	<b>Favorable</b>		<b>Favorable</b>		<b>Jumlah</b>
	<b>Valid</b>	<b>Gugur</b>	<b>Valid</b>	<b>Gugur</b>	
Kesalahan komunikasi	1,2,3,4	-	6,7,8,9,10	-	<b>8</b>
Perbedaan pendapat	5,11,13	12	8,16,17,18	-	<b>8</b>
Perbedaan penilaian atau persepsi	14,15,21,23	22	19,20,26,28,30	-	<b>10</b>
Kesalahan dalam afeksi	24,25	-	27,29	-	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>30</b>

Berdasarkan tabel diatas dari 30 aitem yang disusun berdasarkan 4 aspek, terdapat 28 aitem yang dapat dikategorikan valid dengan koefisien validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* bergerak diatas 0,3 sedangkan yang dibawah 0,3 dikatakan tidak valid berjumlah 2 aitem. Kemudian setelah mendapat aitem yang valid, dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknis analisis *Alpha Cronbach*. Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,799.

#### **D. Analisis Data dan Hasil Pembahasan**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis korelasi *Person Product Moment*. Hal ini dilakukan sesuai

dengan judul penelitian dan identifikasi variabel-variabelnya, dimana analisis korelasi *Product moment* adalah variable terikat.

Namun sebelum analisis dengan teknik analisis korelasi *pearsonproduct moment*. Terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap variabel yang menjadi pusat penelitian yaitu data variabel terikat adalah stres kerja dan variable bebas adalah konflik kerja yang meliputi Uji Normalitas Sebaran dan Uji Linieritas Hubungan. Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis *korelasiproduct moment*, maka terlebih dahulu dilakukan Uji Asumsi yaitu Uji Normalitas dan Uji Linieritas.

## **1. Uji Asumsi**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas sebaran ini adalah untuk membuktikan penyebaran data penelitian yang menjadi pusat perhatian setelah menyebarkan berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas sebaran dianalisis dengan menggunakan uji normalitas sebaran data penelitian menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov.

Berdasarkan analisis tersebut, maka diketahui bahwa konflik kerja dan stres kerja, mengikuti sebaran normal yang berdistribusi sesuai dengan prinsip kurva normal. Sebagai kriterianya untuk variabel konflik kerja dan stres kerja yang menggunakan skala likert. Apabila  $p > 0,05$  sebarannya dinyatakan

normal, sebaliknya apabila  $p < 0,05$  sebarannya dinyatakan tidak normal.

**Tabel 4.5**  
**Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran**

Variabel	Rerata	K-S	SD	Sig	Keterangan
Konflik Kerja	79,79	2,016	5,114	0,081	Normal
Stres Kerja	102,50	1,234	10,803	0,095	Normal

Keterangan :

Rerata = Nilai rata-rata

K-S = Koefisien Kolmogorov-Smirnov

SB = Simpangan Baku (Standart Deviasi)

p = Signifikansi

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas hubungan yang dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya apakah konflik kerja dapat menerangkan timbulnya stres kerja, yaitu meningkatnya atau menurunnya nilai sumbu Y (stres kerja) seiring dengan meningkatnya atau menurunnya nilai sumbu X (konflik kerja).

Berdasarkan uji lineritas, dapat diketahui apakah variabel bebas dan variabel tergantung dapat atau tidak dapat dianalisis secara korelasional. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas

(konflik kerja) mempunyai hubungan yang linear dengan variabel terikat (stres kerja). Sebagai kriterianya, apabila *p deviation from linierity* > 0,05 maka dinyatakan mempunyai derajat hubungan yang linear. Hubungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6**  
**Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan**

<b>Korelasional</b>	<b>F beda</b>	<b>P beda</b>	<b>Keterangan</b>
X-Y	108,012	0,110	Linear

Keterangan :

X = Konflik kerja

Y = Stres kerja

$r^{xy}$  = Koefisien linieritas

p = Signifikansi

## **2. Hasil Perhitungan Analisis Data *Product Moment***

Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis korelasi r Product Moment, diketahui bahwa ada hubungan positif antara konflik kerja dengan stres kerja, diketahui dari nilai  $r_{xy} = 0,663$  dengan signifikan  $p = 0.000 < 0,050$ . Artinya hipotesis yang diajukan semakin tinggi konflik kerja maka semakin tinggi stres kerja dinyatakan diterima.

Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $r^2 = 0,440$  ini menunjukkan bahwa konflik kerja berkontribusi terhadap stres kerja sebesar 44,0%.

Tabel di bawah ini merupakan rangkuman hasil perhitungan analisis *r* Product Moment.

**Tabel 4.7**  
**Rangkuman Perhitungan Analisis *r* Product Moment**

Statistik	Koefisien ( $r_{xy}$ )	Koefisien Determinan ( $r^2$ )	BE%	P	Ket
X-Y	0,663	0,440	44,0%	0,000	Significant

Keterangan :

X = Konflik Kerja

Y = Stres Kerja

$r_{xy}$  = Koefisien hubungan antara X dengan Y

$r^2$  = Koefisien determinan X terhadap Y

p = Peluang terjadinya kesalahan

BE% = Bobot sumbangan efektif X terhadap Y dalam persen

Ket = Signifikansi

### 3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik (Hubungan antara konflik kerja dengan stres kerja)

#### a. Mean Hipotetik

Untuk variabel konflik kerja jumlah butir yang valid adalah sebanyak 28 butir yang diformat dengan skala likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah  $\{(28 \times 1) + (28 \times 4)\} : 2 = 70$ . Kemudian untuk variabel stres kerja, jumlah butir



yang valid adalah sebanyak 36 butir yang diformat dengan skala likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah  $\{(36 \times 1) + (36 \times 4) : 2 = 90$ .

**b. Mean Empirik**

Berdasarkan analisis data, seperti yang terlihat dari deskriptif hasil analisis diketahui bahwa variabel konflik kerja, mean empiriknya adalah 79,79 sedangkan untuk variabel stres kerja adalah 102,50.

**c. Kriteria**

Agar mengetahui kondisi konflik kerja dan stres kerja, maka perlu dibandingkan antara mean/nilai rata-rata empirik dengan mean/nilai rata-rata hipotetik dengan memperhatikan besarnya bilangan SD dari masing-masing variabel. Untuk variabel konflik kerja bilangan SD adalah 5,114, sedangkan untuk variabel stres kerja bilangan SD nya adalah 10,803.

Dari besarnya bilangan SD tersebut, maka untuk variabel konflik kerja, apabila mean/nilai rata-rata hipotetik < mean/nilai rata-rata empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik ditambah SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada di atasnya maka konflik kerja tergolong tinggi/baik. Apabila mean/nilai rata-rata hipotetik < mean/nilai rata-rata empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik ditambah atau dikurang SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada diantaranya maka konflik kerja tergolong sedang. Apabila mean/nilai rata-rata hipotetik < mean/nilai rata-rata

empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik dikurang SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada dibawahnya maka konflik kerja tergolong rendah/kurang baik.

Selanjutnya untuk variabel stres kerja, apabila mean/nilai rata-rata hipotetik  $<$  mean/nilai rata-rata empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik ditambah SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada diatasnya maka stres kerja tergolong tinggi/baik. Apabila mean/nilai rata-rata hipotetik  $<$  mean/nilai rata-rata empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik ditambah atau dikurang SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada diantaranya maka stres kerja tergolong sedang.

Apabila mean/nilai rata-rata hipotetik  $<$  mean/nilai rata-rata empirik, dimana mean/nilai rata-rata hipotetik dikurang SD dan nilai mean/nilai rata-rata empirik berada dibawahnya maka stres kerja tergolong rendah/kurang baik. Gambaran selengkapnya mengenai perbandingan mean/nilai rata-rata hipotetik dengan mean/nilai rata-rata empirik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.8**

**Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik**

Variabel	SD	Nilai Rata-rata		Keterangan
		Hipotetik	Empirik	
Konflik Kerja	5,114	70	79,79	Tinggi
Stres Kerja	10,803	90	102,50	Tinggi

Keterangan :

SD = Standart Deviation

MH = Mean Hipotetik

### E. Pembahasan

Dari hasil analisis perhitungan analisis *product moment* yang telah dilakukan menunjukkan adanya hubungan positif antara konflik kerja dengan stres kerja. Dimana  $r_{xy} = 0,663$  dengan signifikan  $P = 0,000 < 0,050$ . Artinya hipotesis yang diajukan adalah hubungan positif antara konflik kerja dengan stres kerja. Dimana, semakin tinggi konflik kerja maka semakin tinggi stres kerja. Dan sebaliknya, semakin rendah konflik kerja maka semakin rendah juga stres kerja dinyatakan diterima.

Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel x dan y sebesar = 0,440. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh konflik kerja sebesar 44%. Dari persentase sumbangan ini maka terlihat terdapat 56% pengaruh dari faktor lain. Dari hasil penelitian yang diperoleh pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan didapatkan bahwa stres kerja tergolong tinggi. Hal ini didasarkan pada nilai-nilai empirik yang diperoleh sebesar 102,50 dari nilai hipotetiknya yaitu 90 dengan selisih SD 10,803. Selanjutnya, variabel konflik kerja juga tergolong tinggi, karena nilai rata-rata empirik yang diperoleh yaitu 79,79 dan nilai hipotetiknya yaitu 70 dengan selisih nilai SD sebesar 5,114.

Robbins (2013) menyatakan bahwa stres kerja merupakan perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu dalam bekerja. Terhambatnya *performance* individu dalam bekerja dapat menghambat perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Sementara stres menurut Maramis (1998) adalah masalah atau tuntutan penyelesaian diri individu, yang apabila tidak diatasi dengan baik akan mengganggu keseimbangan hidup manusia.

Adapun menurut Mullins (dalam Wijono 2010) menjelaskan bahwa, konflik adalah kondisi ketidaksesuaian terhadap tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik dari individu, kelompok ataupun organisasi. Sebagaimana di jelaskan pada teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian yang terjadi di perusahaan dapat menimbulkan konflik kerja sehingga karyawan kurang nyaman dalam bekerja dan menjadi tidak optimal.

Pada hal ini terjadi berupa karyawan suka mengeluhkan perasaan tidak nyaman saat bekerja, perasaan mudah lelah, karyawan yang malas dan mudah marah. Beberapa karyawan juga terlihat sering marah bahkan pada hal kecil sekalipun yang ada di kantor. Susana kantor yang berisik akibat beberapa karyawan memutar musik dengan keras saat bekerja, berbincang-bincang saat bekerja dengan suara yang keras, sehingga menyebabkan karyawan merasa stres dalam bekerja. Hal ini juga ditambah dengan adanya konflik kerja seperti ketidaksesuaian di kantor berupa komunikasi yang kurang baik antar karyawan mengenai tugas yang

telah diberikan, serta seringnya terjadi perbedaan pendapat antar karyawan sehingga hal itu mengakibatkan tidak optimalnya karyawan dalam bekerja.

Hal ini juga sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan seorang karyawan. Menurut karyawan A *“pusing kadang liat orang ini kerja gak betul, ada aja alasannya kalok di suruh. Udahla lama ngerjai tugasnya pake salah lagi kan kerjaan saya jadi nambah aja. Ntah gimana mana orang ini kerja, gk beres”*.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tuti Apriyanti(2010) menemukan konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Lia Nurohmah dkk (2018) menemukan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan. Artinya semakin tinggi stres kerja maka ada kecenderungan semakin tinggi juga konflik kerja, dan begitu juga sebaliknya.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah diperoleh pada penelitian ini, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Hal ini diketahui dengan melihat koefisien  $r_{xy} = 0,663$ . Dengan  $P < 0,000$  < dari 0,050. Artinya semakin tinggi konflik kerja maka semakin tinggi stres kerja.
2. Sumbangan yang diberikan oleh konflik kerja sebesar  $(r^2) = 0,440$ . Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja dipengaruhi oleh stres kerja sebesar 44,0%. Maka, masih terdapat 56% pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.
3. Konflik kerja pada subjek tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata empirik sebesar 79,79 dengan rata-rata hipotetik sebesar 70. Sedangkan stres kerja pada subjek tergolong tinggi dengan rata-rata empiric sebesar 102,50 dan rata-rata hipotetik sebesar 90.

## **B. Saran**

Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Perusahaan sebaiknya lebih memerhatikan kembali kondisi para karyawan di kantor agar mereka kembali bekerja dengan optimal.

2. Bagi para karyawan

Karyawan sebaiknya mengkomunikasikan pada manajemen perusahaan tentang kendala yang mereka alami dalam bekerja agar dapat bekerja dengan optimal.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga, untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperluas kajian tentang konflik kerja dan stres kerja dengan faktor-faktor yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, T. (2010). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Karyawan Pada PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung.
- Azwar, S. (2012). *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper, C. d. (1995). *Stress Management Yang Sukses Dalam Sepekan*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Darf, L. R. (2010). *Era Baru Manajemen: Edisi Kesembilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gibson.et.al. (1985). *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, K. (2009). *Psikologi Abnormal dan Abnormallitas Seksual*. Bandung: Mandar Maju.
- Luthans, F. (2011). *Perilaku Organisasi, (Alih Bahasa V.A Yuwono,dkk), Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indek.
- Mangkunegara, A. A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maramis, W. (1998). *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Nawawi, H. H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurrohmah, W. L., & Sunuharyo, B. S. (2018). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PDAM Kota Malang)*. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 55 No. 1.
- Quick, J. &. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. USA: Mc Graw-Hill.
- Rivai, V. d. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Saam, Z., & Wahyuni, S. (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogayakarta: CV.ANDI OFFSET.



Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Wahyudi. (2017). *Manajemen Konflik Dan Stres Dalam Organisasi Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta.

Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Winardi. (2007). *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung: CV. Mandar Maju.

**LAMPIRAN**

**SEBARAN DATA PENELITIAN**

**LAMPIRAN**

**UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS**

## Reliability

### Scale: Skala Stres Kerja

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	38	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	40

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
sk1	3,13	,414	38
sk2	3,26	,446	38
sk3	3,58	,599	38
sk4	3,63	,489	38
sk5	3,39	,595	38
sk6	3,50	,558	38
sk7	2,95	,567	38
sk8	2,34	,582	38

sk9	3,16	,370	38
sk10	3,32	,471	38
sk11	3,61	,495	38
sk12	3,53	,506	38
sk13	3,42	,500	38
sk14	2,82	,512	38
sk15	3,24	,675	38
sk16	3,00	,658	38
sk17	2,95	,695	38
sk18	3,29	,460	38
sk19	3,00	,697	38
sk20	3,03	,716	38
sk21	3,11	,311	38
sk22	3,18	,393	38
sk23	2,97	,788	38
sk24	3,11	,311	38
sk25	3,24	,431	38
sk26	2,89	,689	38
sk27	2,58	,722	38
sk28	3,47	,506	38
sk29	2,84	,638	38
sk30	2,97	,492	38
sk31	3,47	,506	38
sk32	3,39	,495	38
sk33	3,53	,506	38
sk34	3,45	,602	38
sk35	3,21	,528	38

sk36	3,18	,609	38
sk37	2,95	,655	38
sk38	2,79	,577	38
sk39	2,95	,733	38
sk40	2,92	,673	38

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sk1	123,21	22,603	,343	,452
sk2	123,08	23,588	,377	,477
sk3	122,76	22,726	,382	,463
sk4	122,71	24,427	,312	,497
sk5	122,95	20,970	,514	,416
sk6	122,84	23,974	,030	,491
sk7	123,39	21,110	,517	,418
sk8	124,00	25,405	,376	,522
sk9	123,18	24,803	,322	,501
sk10	123,03	24,621	,354	,501
sk11	122,74	24,523	,332	,500
sk12	122,82	23,614	,351	,480
sk13	122,92	24,183	,363	,493
sk14	123,53	22,688	,340	,458
sk15	123,11	21,826	,392	,445
sk16	123,34	21,420	,373	,433

sk17	123,39	21,435	,342	,435
sk18	123,05	24,700	,373	,502
sk19	123,34	21,150	,388	,428
sk20	123,32	22,438	,373	,463
sk21	123,24	23,807	,372	,478
sk22	123,16	23,542	,312	,474
sk23	123,37	22,671	,311	,474
sk24	123,24	24,942	,395	,503
sk25	123,11	24,043	,325	,487
sk26	123,45	22,038	,349	,451
sk27	123,76	24,618	,342	,513
sk28	122,87	23,847	,004	,485
sk29	123,50	21,932	,399	,445
sk30	123,37	22,293	,341	,447
sk31	122,87	23,955	-,018	,488
sk32	122,95	23,835	,009	,485
sk33	122,82	25,344	,390	,517
sk34	122,89	25,394	,369	,523
sk35	123,13	22,712	,325	,459
sk36	123,16	22,623	,395	,461
sk37	123,39	21,759	,316	,442
sk38	123,55	24,470	,319	,502
sk39	123,39	21,597	,392	,442
sk40	123,42	21,872	,386	,446

mean hipotetik :  $(36 \times 1) + (36 \times 4) : 2 = 90$

## Reliability

### Scale: Skala Konflik Kerja

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	38	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	30

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kk1	2,89	,727	38
kk2	3,45	,504	38
kk3	2,55	,724	38
kk4	2,95	,733	38
kk5	3,21	,577	38
kk6	3,61	,495	38
kk7	3,66	,481	38
kk8	3,08	,673	38



kk9	3,53	,506	38
kk10	3,26	,685	38
kk11	3,39	,495	38
kk12	3,71	,460	38
kk13	3,03	,677	38
kk14	3,47	,603	38
kk15	3,39	,495	38
kk16	3,42	,500	38
kk17	2,47	,557	38
kk18	3,11	,606	38
kk19	3,61	,495	38
kk20	3,16	,594	38
kk21	3,24	,634	38
kk22	3,21	,577	38
kk23	2,29	,565	38
kk24	3,21	,664	38
kk25	3,18	,609	38
kk26	3,24	,542	38
kk27	3,39	,547	38
kk28	3,53	,647	38
kk29	3,39	,495	38
kk30	3,08	,784	38

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------------	--------------------------------------	--	--

kk1	93,82	16,533	,439	,404
kk2	93,26	18,578	,354	,458
kk3	94,16	17,055	,348	,423
kk4	93,76	15,375	,440	,356
kk5	93,50	16,635	,369	,395
kk6	93,11	16,962	,421	,402
kk7	93,05	17,132	,418	,408
kk8	93,63	15,212	,310	,343
kk9	93,18	17,019	,404	,405
kk10	93,45	16,200	,313	,387
kk11	93,32	16,708	,384	,393
kk12	93,00	17,081	,000	,405
kk13	93,68	15,681	,315	,365
kk14	93,24	15,159	,377	,335
kk15	93,32	16,762	,370	,395
kk16	93,29	16,211	,306	,373
kk17	94,24	17,591	,330	,429
kk18	93,61	16,299	,328	,384
kk19	93,11	16,745	,374	,394
kk20	93,55	16,686	,352	,398
kk21	93,47	16,634	,350	,399
kk22	93,50	16,959	,000	,407
kk23	94,42	17,169	,342	,414
kk24	93,50	14,851	,391	,326
kk25	93,53	14,797	,454	,318
kk26	93,47	15,824	,372	,360
kk27	93,32	16,817	,339	,400

kk28	93,18	15,884	,392	,370
kk29	93,32	18,222	,378	,446
kk30	93,63	16,023	,304	,389

mean hipotetik :  $(28 \times 1) + (28 \times 4) : 2 = 70$

**LAMPIRAN**  
**UJI NORMALITAS**

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KonflikKerj a	StresKerj a
N		38	38
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	79,79	102,50
	Std. Deviation	5,114	10,803
Most Extreme Differences	Absolute	,200	,327
	Positive	,086	,143
	Negative	-,200	-,327
Kolmogorov-Smirnov Z		1,234	2,016
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095	,081

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**LAMPIRAN**  
**UJI LINEARITAS**

## Means

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
StresKerja * KonflikKerja	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

### Report

StresKerja

KonflikKerja	Mean	N	Std. Deviation
76	97,00	1	.
80	98,00	2	7,414
87	114,00	2	10,414
88	114,43	7	10,618
89	113,67	3	10,155
90	114,14	7	12,545
91	114,33	3	13,215
92	112,50	2	8,707
93	114,50	6	10,049
94	111,50	2	7,707
95	113,00	2	10,414
96	109,00	1	.
Total	102,50	38	10,803

### ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			763,095	11	69,372	19,951	,000
StresKerja * KonflikKerja	Between Groups	Linearity	375,569	1	375,569	108,012	,000
		Deviation from Linearity	387,526	10	38,753	11,145	,110
	Within Groups		90,405	26	3,477		
Total			853,500	37			

### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
StresKerja * KonflikKerja	,663	,440	,946	,894



**LAMPIRAN**

**UJI KORELASI**

## Correlations

### Correlations

		KonflikKerja	StresKerja
KonflikKerja	Pearson Correlation	1	,663**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	38	38
StresKerja	Pearson Correlation	,663**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	38	38

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN**

**ALAT UKUR PENELITIAN**

## DATA IDENTITAS DIRI

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Dalam angket ini telah disediakan empat alternatif jawaban yaitu: sangat setuju (SS) dengan skor 4, setuju (S) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2, sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1.

Berilah tanda silang (X) pada pernyataan yang anda anggap paling sesuai dengan anda

Keterangan:

1. SS : Sangat Sesuai
2. S : Sesuai
3. TS : Tidak Sesuai
4. STS : Sangat Tidak Sesuai

Contoh:

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya suka dengan pekerjaan saat ini	X			
2.	Saya khawatir ketika rekan kerja bertengkar di kantor			X	

*Selamat mengerjakan 😊*

**Lembar pernyataan A**

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Detak jantung saya berdetak lebih cepat ketika banyak pekerjaan				
2.	Saya mengalami sesak nafas ketika pekerjaan menumpuk				
3.	Tekanan darah saya naik ketika banyak pekerjaan				
4.	Saya merasa sakit kepala jika pekerjaan belum selesai				
5.	Pencernaan saya terganggu jika pekerjaan saya menumpuk				
6.	Saya bernafas dengan normal saat bekerja				
7.	Tekanan darah saya normal ketika banyak pekerjaan				
8.	Jantung saya berdetak dengan normal ketika banyak pekerjaan				
9.	Saya merasa pencernaan saya selalu baik				
10.	Saya jarang mengalami sakit kepala ketika bekerja				
11.	Saya mudah lelah ketika banyak pekerjaan				
12.	Saya cemas ketika pekerjaan belum selesai				
13.	Saya menjadi mudah marah ketika pekerjaan belum selesai				
14.	Saat pekerjaan belum selesai saya merasa bosan				
15.	Saya suka menunda-nunda pekerjaan ketika sedang bekerja				
16.	Saya bersemangat bekerja ketika banyak pekerjaan				
17.	Walaupun pekerjaan belum selesai, saya selalu tenang				
18.	Saya langsung mengerjakan pekerjaan agar cepat selesai				
19.	Ketika pekerjaan selesai saya merasa bosan				
20.	Saya merasa tenang ketika pekerjaan belum selesai				
21.	Saya merasa harga diri menurun				

	ketika banyak pekerjaan				
22.	Saya menjadi mudah tersinggung ketika pekerjaan belum selesai				
23.	Kreativitas saya dibatasi dalam bekerja				
24.	Saya menjadi orang yang sensitif ketika banyak pekerjaan				
25.	Saya kurang puas ketika pekerjaan belum selesai				
26.	Saya merasa senang dalam situasi apapun				
27.	Saya merasa puas ketika pekerjaan belum selesai				
28.	Saya selalu ramah dalam bekerja				
29.	Saya merasa percaya diri ketika banyak pekerjaan				
30.	Saya bebas mengekspresikan kreativitas saat bekerja				
31.	Ketika jenuh dalam bekerja saya mengambil cuti				
32.	Pola makan saya berubah ketika pekerjaan menumpuk				
33.	Saya sulit tidur ketika pekerjaan belum selesai				
34.	Saya sulit mempercayai teman ketika pekerjaan saya menumpuk				
35.	Saya justru menyudutkan rekan kerja ketika hasil kerjanya tidak memuaskan				
36.	Walaupun jenuh saat bekerja saya tetap datang untuk bekerja				
37.	Saya tidur seperti biasa ketika pekerjaan belum selesai				
38.	Saya menyalahkan diri sendiri ketika berbuat salah di kantor				
39.	Pola makan saya tetap normal seperti biasa ketika pekerjaan menumpuk				
40.	Saya percaya pada teman dalam hal apapun saat di kantor				

### Lembar pernyataan B

No.	Pernyataan	STS	SS	S	SS
1.	Saya mendapati informasi yang berbeda-beda tentang tugas yang akan di kerjakan				
2.	Saya kesal ketika harus mengecek kembali informasi yang ada sebelumnya				
3.	Atasan saya kurang jelas dalam memberikan arahan tugas dan tanggung jawab				
4.	Saya kurang memperhatikan informasi yang di berikan sebelumnya				
5.	Saya memiliki cara sendiri dalam mencapai target yang di inginkan				
6.	Saya mengecek kembali informasi yang telah di berikan				
7.	Saya mengerjakan tugas saya begitu setelah di perintahkan				
8.	Saya mengikuti cara yang di arahkan dalam mencapai target				
9.	Atasan menyampaikan dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab				
10.	Saya merasa informasi yang diberikan sudah tepat				
11.	Saya kurang nyaman dalam bekerja ketika kelompok memiliki perbedaan dalam mencapai target				
12.	Setiap orang dikantor memiliki hal-hal pribadi tertentu yang ingin di capai				
13.	Saya jarang mengikuti jangka waktu yang di tetapkan perusahaan dalam mengerjakan tugas				
14.	Saya merasa kesal ketika teman memiliki pendapat yang berbeda				
15.	Saya berusaha untuk mengerti tentang perbedaan pendapat yang sering terjadi di kantor				

16.	Saya selalu santai dan tetap bekerja seperti biasa ketika ada perbedaan dalam mencapai target				
17.	Setiap orang tidak memiliki hal-hal pribadi yang ingin dicapai				
18.	Saya mengikuti ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam mengerjakan tugas				
19.	Saya merasa senang ketika teman memiliki pendapat yang sama				
20.	Saya kurang mengerti tentang perbedaan pendapat yang terjadi di kantor				
21.	Atasan saya mampu menyatukan perbedaan pendapat para bawahan				
22.	Saya hanya berbuat baik pada rekan kerja yang disukai				
23.	Atasan saya hanya memperhatikan karyawan yang di sukainya saja				
24.	Saya kurang nyaman dengan sikap rekan kerja di kantor				
25.	Teman saya selalu membuat suasana hati menjadi buruk saat bekerja				
26.	Saya acuh pada rekan kerja yang tidak di sukai				
27.	Saya nyaman dengan sikap yang di tunjukkan teman di kantor				
28.	Atasan saya memperhatikan seluruh karyawan				
29.	Suasana hati saya selalu baik karena teman kantor yang menyenangkan				
30.	Atasan saya hanya mendengarkan pendapat bawahan yang dipercayanya				



**LAMPIRAN**  
**SURAT PENELITIAN**



Nomor : 45/KW-Mdi/SDMAJMA/XII/2019

Medan, 31 Desember 2019

Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth,  
Pimpinan  
Universitas Medan Area  
Fakultas Psikologi


Berdasarkan perihal tersebut diatas dengan ini diberitahukan untuk mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

Nama : Fitri Handayani Perangin-Angin  
NPM : 15 860 0278  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan pengambilan data untuk penyusunan skripsi di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Pemasaran Regional Asuransi Jiwa Individu Medan dengan judul skripsi : "Hubungan Antara Konflik Kerja dengan Stress di Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Kantor Pemasaran Regional Medan".

Manajemen AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Pemasaran Regional Asuransi Jiwa Individu Medan mengucapkan terima kasih atas pelaksanaan pengambilan data yang telah berjalan dengan baik.

Demikian disampaikan dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. atas kerjasama yang baik kami haturkan terima kasih.

AJB Bumiputera 1912  
Kawil Medan  
  
Agus Patani, SE  
Kepala Wilayah

Arsip

