

**PENGARUH KONFLIK DAN STRESS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA TINGKAT II MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjan Ekonomi**

Oleh :

ROSMARIYA NADAPDAP

NPM : 09 832 0147



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2013**

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada R.S Bhayangkara Tingkat II Medan

Nama Mahasiswa : Rosmariya Nadapdap

No. Stambuk : 09 832 0147

Jurusan : Manajemen

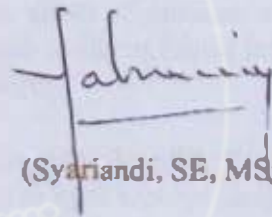
Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs.H. Miftahuddin, MBA)



(Syariandi, SE, MSi)

Mengetahui

Ketua Jurusan

Dekan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)



(Prof. Dr. Sya'ad Afifuddin, MEd)

Tanggal Lulus :

2013

ABSTRAK

ROSMARIYA NADAPDAP, 2013, Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada RS Bhayangkara Tingkat II Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Untuk mengetahui pengaruh tersebut, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan variabel dependen dan independen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik dan Stress Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 60,275 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan untuk nilai R^2 sebesar 79,1% yang berarti variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel konflik dan stres kerja. Hal ini menunjukkan masih terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi kinerja perusahaan yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka disarankan agar Konflik dan Stress Kerja harus dihindari dan diupayakan seminimal mungkin agar kinerja yang diharapkan oleh Perusahaan dapat terlaksana dan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Key Word : Konflik, Stress Kerja, Kinerja

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada R.S Bhayangkara Tingkat II Medan**” untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. Sya’ad Afifuddin, MEd, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberi masukan kepada saya.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area yang telah membantu dan mengarahkan saya dalam melakukan pemilihan judul skripsi.
3. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku pembimbing I yang telah membantu saya dalam memberikan bimbingan, arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
4. Bapak Syariandi, SE, Msi selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing penyelesaian studi dan tulisan ini.
5. Para dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu selama dalam proses pembelajaran yang saya tempuh di Universitas Medan Area.

6. Para pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu dalam memberikan sarana dan prasarana selama dalam proses pembelajaran.
7. Bapak pimpinan dan seluruh pegawai RS. Bhayangkara Tingkat II Medan yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya baik dukungan materil maupun dukungan moril.
9. Teman – teman saya di Universitas Medan Area, khususnya tim solid saya *MGT Crewsystem*.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis memanjatkan doa kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga berkatnya senantiasa menyertai kita semua. Amin.

Medan, April 2013

Penulis

Rosmariya Nadapdap

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Uraian Teoritis.....	6
1. Konflik	6
a. Pengertian Konflik	6
b. Jenis-Jenis Konflik	7
c. Sebab-Sebab Konflik	8
d. Akibat Konflik	9
e. Tipe Manajemen Konflik	9
2 Stress Kerja	11
a. Pengertian Stress Kerja	11
b. Gejala Stress	12
c. Jenis-Jenis Stress Kerja	12
d. Sebab-sebab Stress	12

e. Cara Mengatasi Stress	13
3 Kinerja	16
a. Pengertian Kinerja	16
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18
c. Pengukuran Kinerja	19
d. Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja	20
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis	21
BAB II : METODE PENELITIAN	22
A. Jenis, Lokasi dan Jadwal Penelitian	22
B. Populasi Dan Sampel	23
C. Defenisi Operasional Variabel	25
D. Jenis Dan Sumber Data	25
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	26
F. Tehnik Analisis Data	27
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil	30
B. Pembahasan	40
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Tipe Manajemen	11
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi RSBM (PERKAP NOMOR 11 TAHUN 2012)	34

DAFTAR TABEL

Table 3.1 : Waktu Penelitian.....	22
Tabel 3.2 : Rekapitulasi Karyawan PNS RSBM Medan Tk. II Berdasarkan Golongannya Tahun 2012.....	23
Tabel 3.3 : Distribusi sampel untuk masing-masing strata.....	24
Tabel 4.1 : Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Atasan Memberikan Teguran jika Melakukan Kesalahan Dalam Peran	42
Tabel 4.5 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Peran Responden di Perusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh Atasan.....	42
Tabel 4.6 : Distribusi Jawaban Responden Tentang rasa bingung ketika pimpinan meminta melaksanakan tugas di luar tanggung jawab Responden.....	43
Tabel 4.7 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Peran Responden di Perusahaan bertentangan dengan tujuan yang Responden Inginkan	43
Tabel 4.8 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Peran Responden sebagai Karyawan pada Perusahaan sering tidak sesuai dengan Aktivitas responden sehari-hari	44

Tabel 4.9 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Peran Responden di Perusahaan berlawanan dengan aktivitas Responden di dalam suatu Organisasi lainnya.....	44
Tabel 4.10 : Distribusi Jawaban Responden Tentang rasa bingung ketika pimpinan memberikan tugas yang tidak sesuai dengan yang Responden bayangkan.....	45
Tabel 4.11 : Distribusi Jawaban Responden Tentang rasa terbebani ketika mengerjakan tugas karyawan lainnya yang tidak masuk kerja	45
Tabel 4.12 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Pekerjaan dan tugas Responden terasa membosankan.....	46
Tabel 4.13 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Pekerjaan Responden yang Monoton	46
Tabel 4.14 : Distribusi Jawaban Responden Tentang <i>Deadline</i> dalam melaksanakan pekerjaan.....	47
Tabel 4.15 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemberian tugas pada waktu yang bersamaan.....	47
Tabel 4.16 : Distribusi Jawaban Responden Tentang tidak adanya kesempatan responden untuk menggunakan ketrampilan yang dimiliki ...	47
Tabel 4.17 : Distribusi Jawaban Responden Tentang adanya desakan dari atasan dalam melaksanakan tugas	48
Tabel 4.18 : Distribusi Jawaban Responden dalam bekerja yang selalu dikejar oleh waktu untuk menyelesaikan tugas dengan baik	48

Tabel 4.19 : Distribusi Jawaban Responden Tentang pekerjaan yang tidak mungkin dapat diselesaikan dalam satu hari normal.....	49
Tabel 4.20 : Distribusi Jawaban Responden Tentang akurasi kerja dan sering terjadi kesalahan.....	49
Tabel 4.21 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Kemampuan bekerja dengan standar perusahaan.....	50
Tabel 4.22 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketidakmampuan melakukan beban kerja dengan baik tanpa harus dibantu.....	50
Tabel 4.23 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketidaktepatan Waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.....	50
Tabel 4.24 : Distribusi Jawaban Responden Tentang adanya komunikasi yang antara atasan dan bawahan tidak dapat membantu melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.....	51
Tabel 4.25 : Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketidakmampuan mengerjakan Tugas tambahan yang diberikan tanpa mengganggu tugas sehari-hari	51
Tabel 4.26 : Distribusi Jawaban Responden Tentang menunda pekerjaan .	52
Tabel 4.27 : Distribusi Jawaban Responden Tentang kesadaran kehadiran yang tepat waktu.....	52
Tabel 4.28 : Uji Validitas Variabel Konflik	53
Tabel 4.29 : Uji Validitas Variabel Stres Kerja.....	54
Tabel 4.30 : Uji Validitas Variabel Kinerja	54
Tabel 4.31 : Hasil Uji Realibilitas	55

Tabel 4.32 : Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.33 : Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t Statistik)	57
Tabel 4.34 : Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.35 : Uji Signifikansi Simultan (Uji F statistik)	59



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Dalam melayani pasiennya, rumah sakit dituntut agar senantiasa menciptakan suatu kondisi yang nyaman dan kondusif. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menciptakan suasana yang kondusif adalah dukungan dari sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya demi memenuhi apa yang menjadi tujuan perusahaan . Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Berbicara rumah sakit tidak terlepas dari sumber daya manusia yang termasuk di dalamnya, seperti perawat, dokter, tenaga administrasi, analis dan lainnya yang merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Bentuk pelayanan yang diberikan haruslah memenuhi standart operasional agar tetap menjaga kualitas dari rumah sakit tersebut. Dalam mempertahankan kualitas, rumah sakit telah melakukan berbagai usaha dalam menciptakan suasana yang nyaman yaitu dengan memperbaiki dan meningkatkan kinerja dengan cara berusaha menghindari masalah-masalah internal.

Masalah internal yang terjadi dalam rumah sakit Bhayangkara Medan adalah sering terjadinya konflik antar karyawan. Konflik yang terjadi cenderung berakibat buruk kepada sumber daya manusia yang bekerja dalamnya. Keadaan

ini bila tidak disikapi lebih lanjut, akan berpengaruh terhadap kualitas dan citra rumah sakit itu sendiri. Banyak permasalahan timbul dalam menjalankan peran. Banyak peran yang dijalankan tidak sesuai dengan fungsinya. Salah satu contohnya adalah perawat yang mengharuskan kontak paling lama dengan pasien, namun tidak jarang dari mereka yang meninggalkan tugasnya. Kondisi ini telah menimbulkan kecemburuan bagi perawat lainnya yang menjalankan tugas sesuai aturan perusahaan, tapi tindakan mereka ini tidak didukung oleh perusahaan yang tidak memberikan penghargaan atau Award bagi mereka yang telah menjalani tugas sesuai atau melebihi standar operasional perusahaan.

Konflik-konflik yang terjadi tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, sehingga berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress). Konflik inilah yang mesti diperhatikan sebagai faktor pembentuk terjadinya stress di tempat kerja, meskipun ada faktor dari luar organisasi seharusnya organisasi juga memperhatikan hal ini. Pengaruh dari anggota yang bekerja dalam organisasi dapat juga memicu stress, ditambah lagi dengan tekanan dari supervisor (kepala ruang), harus mampu menangani keluhan pasien juga dituntut melaksanakan standar pelayanan prima, sikap menjadi partner dokter dalam setiap kasus (baik penyakit menular maupun tidak) dan melaksanakan advise dokter setiap saat.

Stress kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap biaya yang dikeluarkan perusahaan. Begitu besar dampak dari stress kerja sehingga dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan basis perusahaan. Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya oleh sebab itu perusahaan menuntut agar

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan Cetakan ke-8*. Bandung. Rosda
- Dian Wijayanto. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Edy Sutrisno. 2011. *Budaya Organisasi. Cetakan ke-2*. Jakarta. Kencana
- H. Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Manajemen, Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Grasindo.
- Mohamad Wahdi. 2011. *Ketrampilan dan Strategi Komunikasi Bisnis, Cetakan Pertama*. Yogyakarta. CAPS
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung. Alfabeta
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. YKPN. STIE
- Stephen P. Robbin dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta. Salemba Empat
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian, Cetakan Ke-19*. Bandung. Alfabeta
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- T.Hani Handoko. 2003. *Manajemen, Edisi Kedua*. Yogyakarta. BPFE
- Tb.Sjafri Mangkuprawira. 2011. *Strategi Mengelola Karyawan, Cetaka Pertama*. Bogor. IPB Press
- Veithzal Rivai. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan(Dari Teori Ke Praktek)*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Prof. Dr. Suharsimi Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian, edisi Revisi*. Jakarta. Rineka Cipta
- Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- http://agungpia.multiply.com/journal/item/35/Stress_Kerja_pengertian_dan_pengenalannya

Kuesioner Penelitian

PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TINGKAT II MEDAN

Responden yang terhormat, saya sangat mengharapkan kerjasamanya untuk mengisi kuesioner ini dengan benar. Kuesioner ini hanya digunakan untuk penyelesaian data penelitian dan karya ilmiah semata. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

No Responden :

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Status Kerja :

Masa Kerja :

Usia :

Pendidikan :

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (✓) pada tempat yang telah tersedia dengan jawaban anda. Penilaian dilakukan dengan skala berikut :

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Konflik (X1)

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1. Atasan Memberikan Teguran jika Melakukan Kesalahan Dalam Peran					
2. Peran Anda di Perusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh Atasan					
3. Anda merasa bingung ketika pimpinan meminta melaksanakan tugas di luar tanggungjawab Anda					
4. Peran Anda di Perusahaan bertentangan dengan tujuan yang Anda Inginkan					
5. Peran Anda sebagai Karyawan pada Perusahaan sering tidak sesuai dengan Aktivitas Anda sehari-hari					
6. Peran Anda di Perusahaan berlawanan dengan aktivitas Anda di dalam suatu Organisasi lainnya					
7. Anda merasa bingung ketika pimpinan memberikan tugas yang tidak sesuai dengan yang Anda bayangkan					
8. Anda merasa terbebani ketika menjejakan tugas karyawan lainnya yang tidak masuk kerja					

Stres Kerja (X2)

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1. Pekerjaan dan tugas Saya terasa membosankan					
2. Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan monoton dan hanya itu-itu saja					
3. Waktu akhir (<i>deadline</i>) dalam menyelesaikan pekerjaan membuat saya terdesak dan menimbulkan banyak kesalahan					
4. Saya diberi banyak tugas pada saat bersamaan sehingga susah mengaturnya					
5. Saya tidak diberi kesempatan untuk menggunakan ketrampilan yang dimiliki					
6. Dalam mengerjakan pekerjaan saya mendapat desakan dari atasan					
7. Dalam bekerja saya selalu dikejar oleh waktu untuk menyelesaikan tugas dengan baik					
8. Saya mendapat banyak tugas pekerjaan yang tidak mungkin dapat diselesaikan dalam satu hari normal					

Kinerja (Y)

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1. Anda dalam bekerja kurang akurat dan sering terjadi kesalahan					
2. Anda mampu bekerja dengan standar perusahaan					
3. Anda tidak mampu melakukan beban kerja dengan baik tanpa harus dibantu					
4. Anda tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan					
5. Adanya komunikasi yang buruk antara atasan dan bawahan tidak dapat membantu melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu					
6. Anda kurang mampu mengerjakan tugas tambahan yang diberikan dan dapat mengganggu tugas sehari-hari					
7. Anda sering menunda pekerjaan					
8. Anda sadar kehadiran anda tepat waktu					