

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan jenis sumber daya utama dalam organisasi karena manusia merupakan unsur pengatur dan pelaksana dari setiap kegiatan yang akan dilakukan organisasi. Agar tujuan dalam organisasi dapat tercapai, maka organisasi haruslah didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, cita-cita ataupun tujuan organisasi yang telah dirumuskan dengan baik hanya menjadi impian yang tidak pernah terwujud. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam suatu organisasi, dengan hasil kinerja yang baik dari karyawannya maka tujuan perusahaan akan bisa tercapai sesuai apa yang dirumuskan (Srimiatun, 2017:19). Sumber daya manusia merupakan dasar dalam proses pembangunan perusahaan, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara (2017:21). Rompis, Dkk (2017:4298) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas

dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Setiap perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk mencapai tujuan kinerja memerlukan karyawan yang mempunyai kinerja kerja yang baik. Berbagai cara bisa ditempuh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya diantaranya komunikasi, budaya kerja, dan disiplin kerja yang sangat berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari perusahaan dalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah direncanakan dan diprogramkan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan, (Srimiatun, 2017:21).

Persaingan dalam dunia kerja yang semakin meningkat memicu instansi atau perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja. Sehingga dapat menciptakan suatu produk atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat. Untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang bermanfaat tentunya diperlukan tenaga kerja yang benar-benar memiliki kemampuan dalam bekerja dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Kinerja yang tinggi merupakan salah satu keunggulan kompetitif perusahaan. Kinerja sangat tergantung pada Sumber Daya Manusia yang tinggi dan moral yang baik. Kinerja karyawan dalam aktivitas proses produksi dan pelayanan jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain seperti pengalaman kerja, konflik dan stres kerja. Dengan mengukur kinerja karyawan, perusahaan dapat

menggunakan hasil analisisnya sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas karyawan.

Pengalaman kerja karyawan merupakan gambaran dari tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan karyawan (Pitriyani dan Halim, 2020). Masa kerja merupakan berapa lama seorang karyawan tersebut bekerja sedangkan jenis pekerjaan meliputi pekerjaan maupun jabatan yang pernah dilakukan oleh karyawan tersebut. Masa kerja merupakan lamanya seorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu. Namun masa kerja karyawan yang semakin lama dengan jumlah karyawan yang semakin sedikit akibatnya menyebabkan kurangnya pengalaman kerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan juga akan menentukan pekerjaan dan jabatan yang akan diterima. Perkembangan jabatan yang dialami seorang karyawan hanya terjadi apabila karyawan tersebut menjalani proses belajar dan pengalaman yang dimiliki, dan diharapkan karyawan tersebut mempunyai sikap kerja yang maju, memiliki pengetahuan yang baik yang dimiliki karyawan tersebut dan memiliki keterampilan kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Menurut Pua dan Woran (2017:2) Pengalaman kerja mengacu pada berapa lama orang bekerja, berapa banyak jenis pekerjaan yang telah dilakukannya, dan berapa periode masa kerjanya pada masing- masing pekerjaan atau jabatan tersebut. Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atas masa kerjanya yang telah ditempuh

seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik, (Pua dan Woran 2017:2) Banyak sedikitnya pengalaman kerja akan menentukan atau menunjukkan bagaimana kualitas dan produktivitas seseorang dalam bekerja, artinya mudah sukarnya atau cepat lambatnya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan akan dipengaruhi oleh seberapa banyak orang tersebut telah memiliki pengalaman kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ini berarti pengalaman akan juga mempengaruhi kemampuan dalam bekerja. Maka dari itu perusahaan perlu mempertimbangkan dalam perekrutan karyawan yang berpengalaman dengan *fresh graduated*, karena pengalaman kerja karyawan sangatlah mempengaruhi kinerja karyawan.

Sesuai dengan hasil penelitian Woran, dkk (2017), hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari pengalaman kerja terhadap kinerja. Artinya, semakin tinggi pengalaman kerja, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah pengalaman kerja, maka semakin rendah pula kinerja karyawan. Sementara menurut penelitian Dasururi (2022) menyatakan pengalaman kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, pengalaman kerja tidak berhubungan secara signifikan terhadap kinerja.

Konflik di dalam perusahaan harus bisa ditangani dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai-nilai atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya karyawan yang merasa pada kondisi tertekan. Menurut Erliana, dkk. (2020), konflik kerja ialah suatu perbedaan

pendapat atau gagasan yang terjadi antara dua orang maupun lebih anggota di dalam organisasi kelompok yang diakibatkan oleh adanya perbedaan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan, dkk. (2021) serta Ekhsan dan Septian (2020) mengemukakan bahwa adanya pengaruh negatif dan signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin meningkatnya konflik yang terjadi antar karyawan akan berpengaruh terhadap turunnya kinerja karyawan, sebaliknya bila konflik kerja mengalami penurunan maka kinerja karyawan akan meningkat. Namun, pernyataan lain di kemukakan oleh Zafarina dan Frianto (2021), serta Lestari, dkk. (2020) yaitu konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Artinya semakin meningkatnya konflik maka kinerja karyawan juga ikut meningkat

Stres kerja merupakan kondisi seorang karyawan dimana mereka memiliki kemampuan yang terbatas dalam menghadapi tugas dan pekerjaannya (Saefullah, 2017). Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stres juga dapat mengakibatkan turunnya kinerja yang dihasilkan karyawan. Banyaknya tugas-tugas yang tidak selesai tepat pada waktunya dapat menjadi beban tersendiri bagi seorang karyawan. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka menjadi sering marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat

mengelola stres kerja dengan baik akan sulit menerapkan prinsip efektif dan efisien dalam bekerja. Pada tahap yang semakin parah, stres dapat melemahkan fisik maupun psikis karyawan. Hal ini dapat saja berakhir dengan pengunduran diri dari perusahaan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jessie dan Prasetio (2020), Wirya, dkk. (2020) serta Sulastri dan Onsardi (2020) menyatakan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila stres kerja tinggi maka kinerja karyawan akan menurun, dan jika stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat. Namun, pernyataan lain diungkapkan oleh Filliantoni, dkk. (2019) dan Fitriano, dkk. (2020), bahwasannya Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penurunan kinerja terjadi pada Beingsattvaa Vila. Beingsattvaa Vila adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi di daerah Ubud Bali, dengan konsep perusahaan "*Wellness and Retreat*". Konsep yang lebih mengutamakan kesehatan, ketenangan dan kenyamanan. Perusahaan ini menggunakan konsep yang menekankan untuk meningkatkan gaya hidup sehat (*Healthy Life Style*). Konsep hidup sehat dengan kekentalan budaya tradisi Bali sebagai daya tarik bagi pelanggan domestik dan mancanegara.

Melesatnya pembangunan-pembangunan akomodasi baru di daerah Ubud membuat persaingan perusahaan semakin tinggi. Persaingan ini menuntut perusahaan untuk menjaga eksistensinya dengan cara menetapkan target penjualan. Selain menetapkan target penjualan, perusahaan juga harus

mempertahankan *review* yang baik dari para pelanggan seperti *review* pada *Online Travel Agent* contohnya Booking.com, Tripadvisor, Expedia, Agoda, dan web pemesanan kamar atau aktifitas yang lain. Tidak menutup kemungkinan bahwa sebelum pelanggan memesan kamar atau datang ke perusahaan mereka akan melihat *review* terlebih dahulu untuk memastikan apakah tempat yang ingin dikunjungi bagus atau tidak dengan cara mengecek *review* yang telah ditulis oleh pelanggan yang sudah pernah berkunjung. *Review* yang baik dengan bintang yang baik menjadi magnet perusahaan untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak, maka dari itu pelayanan terhadap pelanggan harus maksimal agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik bahkan melebihi harapan pelanggan sehingga mereka akan menarik pelanggan baru untuk berkunjung dengan cara menulis *review* yang baik dengan bintang yang baik.

Berikut ini akan disajikan data kinerja karyawan pada Beingsattvaa Vila Ubud dalam hal volume penjualan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Volume Penjualan Kamar / Malam pada Beingsattvaa Vila Ubud
Januari – Desember 2019

Bulan	Target (malam kamar)			Keterangan
		Malam kamar terjual	Jumlah tamu	
Musim Sepi				
Januari	80	56	115	Tidak memenuhi target
Februari	80	32	58	Tidak memenuhi target
Juni	80	38	98	Tidak memenuhi target
November	80	73	198	Tidak memenuhi target
Musim Biasa				
Maret	116	135	230	Melampaui target
April	116	125	220	Melampaui target
Mei	116	156	280	Melampaui target
September	116	149	103	Melampaui target
Desember	116	81	102	Tidak memenuhi target
Musim Ramai				
July	200	175	398	Tidak memenuhi target
Agustus	200	233	430	Melampaui target
Oktober	200	174	460	Tidak memenuhi target
Total	1.500	1.389	5.384	Tidak memenuhi target

Sumber: Beingsattvaa Vila (2019)

Dilihat dari tabel 1.1, ada 7 bulan yang tidak memenuhi target, yaitu pada bulan Januari, Februari, Juni, Juli, Oktober, November dan

Desember. Sementara ada 5 bulan yaitu pada bulan Maret, April, Mei, Agustus dan September penjualan malam kamar bahkan melampaui target.

Selain menurunnya volume penjualan, dalam beberapa periode terakhir perusahaan mendapat beberapa *review* yang buruk serta keluhan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan, baik itu *review* secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini disebabkan adanya penurunan kinerja karena faktor pengalaman kerja, konflik kerja, dan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Maka perusahaan harus lebih memperhatikan karyawan salah satunya dengan mengadakan pelatihan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari hasil wawancara dengan Manajer Operasional di Beingsattvaa Vila Ubud, dan pra observasi yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa fenomena permasalahan kinerja karyawan di Beingsattvaa Vila Ubud dapat dilihat dari kurangnya pengalaman kerja karyawan yaitu belum optimalnya tingkat pengetahuan yang dimiliki karyawan, dan kurangnya penguasaan terhadap pekerjaan yang digunakan dalam bidang pekerjaan yang berpengaruh terhadap hasil kerja. Kurangnya keahlian yang dimiliki karyawan dan ada beberapa karyawan yang bekerja masih memiliki keterampilan dan pengetahuan yang terbatas dalam melakukan pekerjaan mereka. Seperti kurangnya keterampilan dalam berbahasa asing, mengatur waktu kerja, dan kurangnya pengetahuan dalam menindaklanjuti atau menangani keluhan pelanggan.

Selain sikap karyawan yang suka menunda-nunda pekerjaan, kurang optimalnya pengetahuan, keahlian, serta keterampilan karyawan dalam

menyelesaikan pekerjaan yang disertai dengan batas waktu pengerjaan, maka karyawan seringkali tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal itu menandakan karyawan tidak bekerja secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya yang ada, sehingga mempengaruhi indikator kuantitas, di mana jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi tidak maksimal. Hal tersebut akan menyebabkan kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi bertambah. Bertambahnya kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan dengan batas waktu tersebut dapat menyebabkan beban kerja yang dipikul karyawan bertambah besar sehingga berdampak pada kesehatan fisik dan emosi karyawan, yang mengakibatkan karyawan sering mengalami stress atau ketegangan yang mempengaruhi emosi dan proses berpikir. Hal ini lah yang menyebabkan sering terjadinya konflik-konflik kecil yang berkepanjangan antar karyawan. Komunikasi antar karyawan juga akan terganggu akibat konflik kerja tersebut, sehingga akan menurunkan kualitas kerja seluruh karyawan. Konflik antar beberapa karyawan akan menimbulkan rasa canggung yang nantinya berimbas pada kerjasama antar karyawan, sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh pengalaman kerja, konflik kerja dan stres kerja yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Kerja, Konflik Kerja,**

dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Beingsattvaa Vila Ubud”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Beingsattvaa Vila Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang membacanya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a) Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat menambah pengetahuan di bidang sumber daya manusia mengenai pengalaman kerja, konflik kerja, dan stres kerja, terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang telah dipelajari dalam permasalahan yang sesungguhnya.

b) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja, konflik, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak perusahaan dalam rangka perbaikan proses operasional sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, dapat meningkatkan terjalinnya kerjasama yang baik antara karyawan

dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang dapat membantu manajemen dalam memberikan keputusan.

b) Bagi Universitas

Hasil ini diharapkan dapat menambah khasanah perpustakaan di kampus dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan dikemudian hari



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal-Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* (Teori Penetapan Tujuan) sebagai teori utama (*grand theory*). Teori ini dikembangkan pertama kali oleh Dr. Edwin Locke pada tahun 1968. *Goal Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan memengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. (Kristanti, 2019:12).

Goal-Setting Theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Menurut Setiawan (2017) *Goal-Setting Theory* adalah sebuah teori kognitif dengan dasar pemikiran bahwa setiap orang memiliki suatu keinginan untuk mencapai hasil spesifik atau tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai

tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konskuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *Goal Setting Theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan public diidentikkan sebagai tujuannya. (Bahari, 2022).

Salah satu karakteristik dari *Goal-Setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreaitivitas dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting, Dkk, 2017: 11).

2.1.2 Pengalaman Kerja

1. Pengertian Pengalaman Kerja

Menurut Indriati (2022) pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang telah didapatkan dari pekerjaan sebelumnya atau yang diperoleh semasa karyawan bekerja. Menurut Adolfina (2018:3) pangalaman seseorang dalam bekerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik. Jika seseorang memiliki pengalaman kerja lebih banyak di bidang yang sama maka seseorang dapat dengan mudah mengimplementasikan pengalamannya di bidang yang sama. Pengalaman kerja merupakan suatu proses atau tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Pengalaman kerja adalah lama waktu karyawan bekerja di tempat kerja mulai saat diterima di tempat kerja hingga sekarang. (Wirawan, Dkk. 2019). Dengan dibekali banyak pengalaman, maka kemungkinan untuk mewujudkan kinerja yang baik cukup meyakinkan dan sebaliknya bila tidak cukup berpengalaman di dalam melaksanakan tugas seseorang akan besar kemungkinan mengalami kegagalan (Basyit, Dkk. 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja merupakan suatu kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan seseorang yang diperoleh melalui rentang waktu atau masa kerja yang telah ditempuh untuk pekerjaan tertentu melalui tindakan, reaksi, kecekatan, dan berbagai percobaan yang telah dilakukan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Menurut Handoko (2018) “faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja”:

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang diwaktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan (*attitudes and needs*) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulative mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

2. Indikator Pengalaman Kerja

Ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja (Handoko, 2018). yaitu:

1. Lama waktu / masa kerja.

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

2. Tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan ketrampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan.

Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

Dari uraian tersebut dapat diketahui, bahwa seorang yang berpengalaman akan memiliki gerakan yang mantap dan lancar, gerakannya berirama, lebih cepat menanggapi tanda-tanda, dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya, dan bekerja dengan tenang serta dipengaruhi faktor lain yaitu: lama waktu/masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan atau ketrampilan yang telah dimiliki dan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Oleh karena itu seorang karyawan yang mempunyai pengalaman kerja adalah seseorang yang mempunyai

kemampuan jasmani, memiliki pengetahuan dan ketrampilan untuk bekerja serta tidak akan membahayakan bagi dirinya dalam bekerja.

2.1.3 Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Menurut Hasibuan (2017:199) pengertian konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Menurut Ivanko (2018:236) konflik adalah pertentangan kebutuhan, nilai – nilai dan kepentingan yang aktual yang dirasakan oleh anggota organisasi. Menurut Umam (2018:235) konflik adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

2. Faktor-Faktor Penyebab Konflik Kerja

Menurut Wahyudi (2019) faktor-faktor penyebab timbulnya konflik adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan sumber

Manusia pada dasarnya selalu mengalami keterbatasan sumber-sumber yang diperlukan untuk mendukung kehidupan. Keterbatasan itu menimbulkan terjadinya kompetisi diantara manusia untuk mendapat sumber yang diperlukannya dan hal ini sering kali menimbulkan konflik.

2. Tujuan yang berbeda

Konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik juga bisa terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

3. Saling tergantung atau interpedensi tugas

Konflik bisa terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tugas yang tergantung satu sama lain. Sebagai contoh, aktivitas pihak yang satu bergantung pada aktivitas atau keputusan pihak lainnya. Jika tingkat saling ketergantungan tinggi, maka resolusi konflik akan tinggi. Jika tidak ada saling ketergantungan, maka konflik tidak akan terjadi. Jadi, konflik terjadi diantara pihak yang saling membutuhkan saling berhubungan dan tidak bisa meninggalkan satu sama lain tanpa konsekuensi negatif.

4. Diferensiasi organisasi

Salah satu penyebab timbulnya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi

tenaga kerja pelaksananya. Berbagai unit kerja dalam birokrasi organisasi berbeda formalitas strukturnya. Ada unit kerja yang berorientasi pada waktu penyelesaian tugas, pada hubungandan pada hasil dari tugas. Sebagai contoh, unit kerja pemasaran lebih berorientasi pada waktu jangka pendek, lebih formal dalam struktur organisasi dan lebih focus dalam hubungan interpersonal jika dibandingkan dengan unit kerja penelitian dan pengembangan. Perbedaan itu dapat menimbulkan konflik karena perbedaan pola piker, perbedaan perilaku dan perbedaan pendapat mengenai sesuatu.

5. Ambiguitas yuridiksi

Pembagian tugas yang tidak definitive akan menimbulkan ketidakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya. Keadaan ini sering menimbulkan konflik antar unit kerja atau antar pejabat unit kerja. Konflik jenis ini banyak terjadi pada organisasi yang baru dibentuk dan belum ada pembagian tugas yang jelas.

6. Sistem imbalan yang tidak layak

Di perusahaan, konflik antara karyawan dan manajemen perusahaan sering terjadi, di mana manajemen perusahaan menggunakan sistem imbalan yang dianggap tidak adil atau tidak layak oleh karyawan. Hal ini akan memicu konflik dalam

bentuk pemogokan yang merugikan karyawan, merugikan perusahaan, merugikan konsumen dan pemerintah.

7. Komunikasi yang tidak baik

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Faktor komunikasi yang menyebabkan konflik, misalnya distorsi, informasi yang tidak tersedia dengan bebas, dan penggunaan kata yang tidak dimengerti oleh pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Demikian juga, perilaku komunikasi yang berbeda sering kali menyinggung orang lain, baik disengaja maupun tidak disengaja dan bisa menjadi penyebab timbulnya konflik.

8. Perlakuan tidak manusiawi

Dengan berkembangnya masyarakat madani dan adanya undang-undang hak asasi manusia di Indonesia, pemahaman dan sensitivitas anggota masyarakat terhadap hak asasi manusia dan penegak hukum semakin meningkat. Perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia di masyarakat maupun di organisasi dapat menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.

9. Beragamnya karakteristik sistem sosial

Konflik sering terjadi karena anggotanya mempunyai karakteristik yang beragam: suku, agama dan ideologi. Karakteristik ini sering diikuti dengan pola hidup yang eksklusif satu sama lain yang sering menimbulkan konflik.

3. Indikator Konflik Kerja

Indikator konflik kerja menurut Boles dan Donofrio (2018) terdiri dari lima indikator, diantaranya:

1. Tekanan kerja

Tekanan kerja terjadi baik karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, maupun adanya masalah dengan rekan kerja maupun dengan atasan

2. Banyaknya tuntutan tugas

Banyaknya tuntutan tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dapat menimbulkan konflik dengan rekan kerja

3. Kesalahan komunikasi

Menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

4. Perbedaan tujuan

Ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam suatu perusahaan.

5. Kesalahan dalam afeksi

Memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

2.1.4 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Menurut Mangkunegara (2017:92-108) mengemukakan definisi stress sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari.

Malayu Hasibuan (2017), mengemukakan bahwa stres emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat *relaks*, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Sedangkan, Worang (2017), menyatakan stres kerja merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat

individu itu berada. Kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

2. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. Menurut Robbins and Judge (2017) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stress yang potensial, yaitu:

a) Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi. Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya. Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya, akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut, lalu inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman

karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

b) Faktor Organisasional

Robbins, (2018) telah mengkategorikan faktor organisasional menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal.

a) Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.

b) Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa

ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.

c) Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

c) Faktor Individu

Yang termasuk dalam faktor individu, yaitu mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan seperti masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

3. Indikator Stres Kerja

Menurut Julvia (2017) indikator dari stres kerja adalah:

a) Beban kerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

b) Sikap pemimpin

Sikap pemimpin yaitu perilaku pemimpin untuk memimpin perusahaan.

c) Konflik

Konflik yang terjadi antar karyawan maupun konflik yang terjadi antara karyawan dengan pimpinan.

d) Kondisi fisik atau kesehatan

Kondisi fisik adalah serangkaian kondisi dimana kondisi fisik baik dan dapat mengerjakan sesuatu dengan maksimal.

e) Tekanan kerja

Tekanan kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang di tempat kerja.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2017:21). Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan seseorang yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job requirement*), suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu tidak dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut dengan standar pekerjaan (*Job standard*).

Rompis, Dkk (2017:4298) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan,

seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau perwujudan kerja nyata yang ditampilkan dari berbagai upaya baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai perannya didalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja karyawan dalam organisasi menurut Mangkunegara (2018:16-17) adalah sebagai berikut:

a) Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mndayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Faktor lingkungan organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

c) Faktor psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individual meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi; faktor psikologis meliputi persepsi attitude (sikap), personality, pembelajaran, motivasi; faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur job design.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2018:260) indikator kinerja yaitu alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

a) Kualitas Kerja

Kualitas dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2018: 260).

Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

b) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2018: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

c) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2018: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

d) Efektifitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya

organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2018: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

e) Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2018: 261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja, konflik kerja,

dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Chandra dan Adriansyah (2017), Dalam penelitian tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa”, peneliti melakukan penelitian terhadap karyawan dengan jumlah populasi 45 orang karyawan yang tergabung dalam beberapa bagian. Sampel penelitian berjumlah 45 orang atau sama dengan jumlah populasi. Analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda dan pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil uji t variabel beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa. Variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa. Hasil uji statistik (uji F), secara simultan beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa. Berdasarkan uji t dan F, maka hipotesis diterima. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda dan menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel penelitian dan variabel yang diteliti yakni beban kerja.

2. Penelitian oleh Woran, dkk (2017), dalam penelitian yang menggunakan metode asosiatif ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado. Sampel yang digunakan berjumlah 57 orang karyawan. Pengambilan data melalui kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, penempatan kerja terhadap kinerja karyawan, pengalaman kerja dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan. Sebaiknya PT. Air Manado dalam meningkatkan kinerja karyawannya dapat memperhatikan pengalaman kerja dan penempatan kerja dari karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel pengalaman kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel yang diteliti yakni penempatan kerja.
3. Penelitian oleh Suryaningsih (2021), Dalam penelitian tentang pengaruh Pengalaman Kerja Dan Konflik serta Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Gangga Mahagiri, peneliti melakukan penelitian terhadap karyawan dengan jumlah populasi 40 orang karyawan yang tergabung dalam beberapa bagian. Sampel penelitian berjumlah 40 orang atau sama dengan jumlah populasi. Analisis data menggunakan

persamaan regresi linier berganda dan pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama pengalaman kerja, konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel pengalaman kerja, konflik kerja, dan stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

4. Penelitian oleh Riny Chandra (2017) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa. Metode penelitian yang digunakan adalah Regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel stress kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, dan variabel yang diteliti yakni beban kerja.
5. Penelitian oleh Trang, dkk (2017) Pengalaman kerja, Pelatihan kerja, Iklim organisasi dan pengaruhnya terhadap Kinerja pegawai PT. PLN

(PERSERO) wilayah SULUTTENGGGO. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan data dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Secara simultan pengalaman kerja, pelatihan kejadian iklim organisasi terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel pengalaman kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel yang diteliti yakni pelatihan kerja dan iklim organisasi.

6. Penelitian oleh Faradita (2017) Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kantor pada PT. Pamapersada Nusantara Distrik Indo di Bontang, konflik kerja pada PT. Pamapersada Nusantara berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya konflik kerja memberikan kontribusi cukup tinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Pamapersada Nusantara Distrik Indo di Bontang. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel konflik kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

7. Penelitian oleh Jafar (2018) Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan pertama, Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Kedua, Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Ketiga, stress kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel yang diteliti yakni kepuasan kerja.
8. Penelitian oleh Aji Nugroho (2018) dengan judul penelitian “Peran Mediasi Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Satu Bintang Jakarta”. Berdasarkan penelitian tersebut, menjelaskan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan, serta kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen, serta kinerja sebagai variabel dependen. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel yang diteliti yakni mediasi motivasi kerja.

9. Penelitian oleh Safitri (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada PT. Asuransi Bina Dana Arta Cabang Kelapa Gading”. Berdasarkan penelitian tersebut, stres kerja yang meliputi stres kerja individu, organisasi, dan diluar organisasi, berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja secara simultan. Hal tersebut dibuktikan dengan angka signifikansi yang didapatkan yaitu 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Besarnya pengaruh stres kerja yang terdiri dari stres kerja 8 individu, organisasi dan diluar organisasi terhadap prestasi kerja karyawan secara simultan sebesar 44,4% dan 55,6% yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar stres kerja. Selain itu, stres kerja yang terdiri dari stres kerja individu organisasi, dan diluar organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan. Hal tersebut dibuktikan dengan angka signifikansi yaitu 0,016 lebih kecil dari signifikansi 0,05. Besarnya pengaruh stres kerja (individu, organisasi, diluar organisasi) terhadap kepuasan kerja secara simultan sebesar 32,2% dan 67,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar stres kerja. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, yakni kepuasan kerja berpengaruh sebesar 53,8% terhadap kinerja karyawan dan 46,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar kepuasan kerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel

independen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel dependen yang diteliti yakni prestasi kerja.

10. Penelitian oleh Iresa, dkk (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi konflik kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Hal ini berarti konflik yang terjadi pada karyawan akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang bersangkutan. Variabel stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel konflik kerja dan stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel komitmen organisasional sebagai variabel dependen.
11. Penelitian oleh Muhammad Hidayat (2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sunu Network Broadcast Televisi Di Kota Makassar”. Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. Sunu Network

Broadcast Televisi Kota Makassar. Hal ini berarti bahwa peningkatan kinerja karyawan sangat tergantung pada seberapa besar karyawan dapat me-manage tingkat stres mereka sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal untuk organisasi. Di belakang layar atau produksi akibat mengalami kebosanan dalam bekerja. Temuan dari teori yang dihasilkan dari penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Sunu Network Broadcast Televisi di Kota Makassar. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variabel yang diteliti yakni motivasi dan kepuasan kerja.

12. Penelitian oleh Anwari, dkk (2018) "Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Branch Malang)". Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel konflik kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang negative terhadap kinerja karyawan. Apabila karyawan memiliki konflik kerja dan stres kerja yang tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan rendah. Sehingga karyawan yang memiliki konflik kerja tinggi cenderung akan melakukan pekerjaan dengan lambat dan karyawan yang memiliki stres kerja tinggi tidak akan bekerja dengan maksimal. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel konflik kerja

dan stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

13. Penelitian oleh Massie, dkk (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado”. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel independen yaitu variable stres kerja berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan penelitian ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan oleh peneliti. Hipotesis yang diajukan yaitu bahwa variabel independen yaitu stres kerja berpengaruh terhadap variable dependen yaitu kinerja karyawan pada Kantor diketahui tingginya stress kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada kantor Pengelola IT Center Manado. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, dan tahun penelitian.
14. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Dkk. (2020), yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian sensus. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara yang berjumlah 120 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode survei dengan alat bantu kuesioner yang

berisi empat variabel yaitu stres kerja (X1), konflik kerja (X2), beban kerja (X3) dan kinerja karyawan (Y). Uji yang digunakan adalah uji instrumen, uji model dan uji analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel stres kerja dan konflik kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah sampel, dan variable yang diteliti yakni beban kerja.

15. Penelitian oleh Ramadhan, Dkk. (2021), yaitu “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di *Departement Housekeeping The Sultan Hotel And Residence Jakarta*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Data yang dikumpulkan menggunakan pengisian kuesioner oleh 92 responden di Department Housekeeping, The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Responden dipilih dengan menggunakan metode sampel random sampling. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan dan negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan konflik pada karyawan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama

menggunakan analisis regresi linier berganda, menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, jumlah sampel, dan tahun penelitian.

