

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS  
INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU**

**SKRIPSI**

UIN SUSKA RIAU

**OLEH****NILMALA SARI HASIBUAN****11671200195**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2023**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS  
INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH:**

**NILMALA SARI HASIBUAN**  
**11671200195**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI SUMBER DAYA MANUSIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2023**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

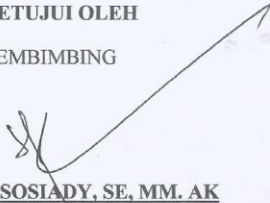
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NILMALA SARI HASIBUAN  
 NIM : 11671200195  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : XIV (EMPAT BELAS)  
 JUDUL : PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU

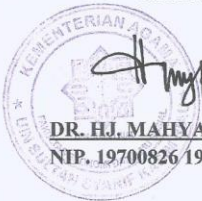
#### DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

  
DR. MULIA SOSIADY, SE, MM, AK  
 NIP. 197612172009011014

#### MENGETAHUI

DEKAN



DR. HJ. MAHYARNI, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI S1 MANAJEMEN

  
ASTUTI MEFLINDA, SE, MM  
 NIP. 19720513 200701 2 018



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

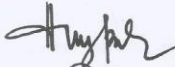
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nilmala Sari Hasibuan  
 NIM : 11671200195  
 Jurusan : Manajemen  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU  
 Tanggal Ujian : 27 Juni 2023

**Tim Penguji**


Ketua  
 Dr.Hj. Mahyarni,SE,MM

  
 .....

Sekretaris  
 Hijratul Aswad, SE,M.Ak

  
 .....

Penguji I  
 Sahwitri Triandani, SE, M.Si

  
 .....

Penguji II  
 Lusiawati, SE, MBA

  
 .....

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nilnala Sari Hasibuan  
 NIM : 11671200195  
 Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Batu, 04 Agustus 1997  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Si Manajemen

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (PERSEPO) Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 01 Juni 2023

Yang membuat pernyataan

  
 Nilnala Sari Hasibuan  
 NIM : 11671200195

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU**

Oleh :

**NILMALA SARI HASIBUAN**  
**11671200195**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru serta jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru berjumlah 112 orang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode sensus. Adapun metode analisa yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kontribusi pengaruh stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru sebesar 66,9% sementara 33,1% sisanya dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci : Stres Kerja, Konflik Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

***THE EFFECT OF WORK STRESS, WORK CONFLICT AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU***

**By :**

**NILMALA SARI HASIBUAN**  
**11671200195**

*This study aims to determine the effect of work stress, work conflict and work environment simultaneously on employee performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru and this type of research is quantitative. The population in this study are all employees at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru totaled 112 people. The method used in this study is the census method. The analytical method used is a multiple linear regression model. The results showed that partially work stress and work conflict had a negative and significant effect on employee performance, while the work environment had a positive and significant effect on employee performance. The contribution of work stress, work conflict and work environment has a positive and significant effect on the performance of employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru by 66,9% while the remaining 33,1% is influenced by other variables.*

***Kata Kunci : Work Stres, Work Conflict, Work Environment and Performance***

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pos Indonesia (persero) Pekanbaru” yang disusun sebagai syarat Akademis dalam penyelesaian Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do’a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Untuk yang tersayang dan teristimewa keluargaku, Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materil serta doa yang tulus demi penyelesaian skripsi ini.
 

Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM. Ak sebagai dosen konsultasi dan sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, membuka pikiran peneliti, memberi upah kerja, bimbingan, arahan, saran-saran kepada peneliti sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi.

Ibu Lusiawati, SE, MBA selaku penasehat akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan saya sebagai mahasiswa fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti selama masa perkuliahan.

Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kepada pimpinan dan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini terutama bantuan data primer maupun sekunder.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



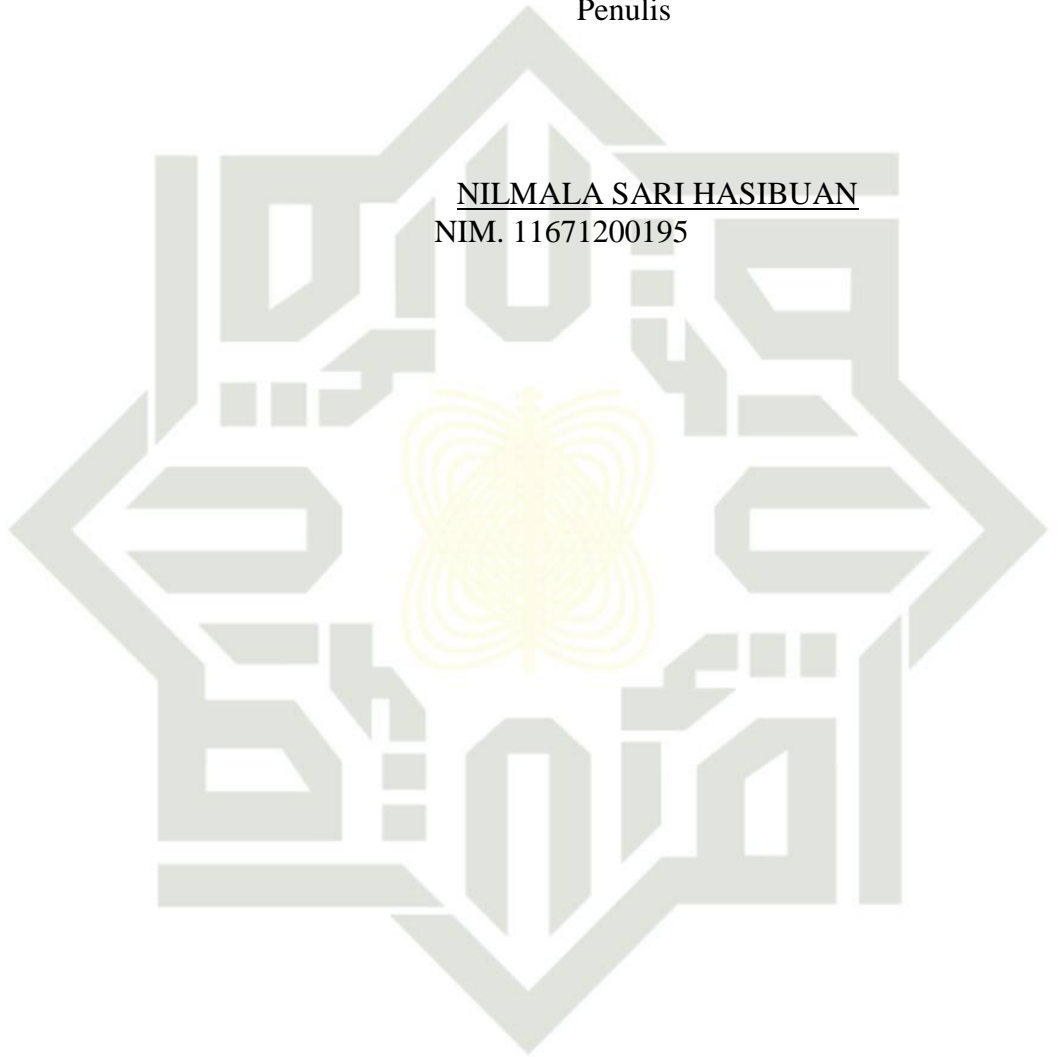
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya.

Pekanbaru, Juni 2023  
Penulis

NILMALA SARI HASIBUAN  
NIM. 11671200195



UIN SUSKA RIAU



**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II     TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.2 Kinerja.....	16
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	16
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	17
2.2.3 Indikator Kinerja .....	22
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	24
2.3 Stres Kerja.....	25
2.3.1 Pengertian Stres Kerja.....	25
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	26
2.3.3 Gejala Stres .....	28
2.3.4 Indikator Stres Kerja.....	29
2.4 Konflik Kerja .....	32
2.4.1 Pengertian Konflik Kerja .....	32
2.4.2 Jenis-jenis Konflik .....	33
2.4.3 Bentuk-bentuk Konflik.....	34
2.4.4 Faktor-Faktor Penyebab Timbulnya Konflik.....	35
2.4.5 Indikator Konflik.....	36
2.5 Lingkungan Kerja.....	37
2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja .....	37
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja .	38
2.5.3 Indikator Lingkungan Kerja.....	41
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	44
2.6.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	44
2.6.2 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja .....	45
2.6.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja .....	45
2.7 Pandangan Islam.. .....	46
2.7.1 Pandangan Islam Tentang Kinerja.. .....	46
2.7.2 Pandangan Islam Tentang Stres Kerja.. .....	47

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7.3 Pandangan Islam Tentang Konflik Kerja.....	48
2.7.4 Pandangan Islam Tentang Lingkungan Kerja.....	49
2.8 Penelitian Terdahulu.....	50
2.9 Kerangka Pemikiran.....	54
2.10 Konsep Operational.....	56
2.11 Hipotesis Penelitian.....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	61
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	61
3.3 Populasi dan Sampel .....	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.5 Analisis Data .....	64
3.6 Uji Kualitas Data.....	64
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.8 Analisis Regresi.....	67
3.9 Uji Hipotesis.....	67
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia.....	70
4.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia .....	71
4.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru.....	72
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	74
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
5.1.2 Responden Berdasarkan Umur.....	74
5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	75
5.2 Deskripsi Variabel.....	76
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	77
5.4 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja .....	78
5.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....	80
5.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	81
5.5 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	83
5.3.1 Uji Validitas.....	83
5.3.2 Uji Reabilitas.....	84
5.6 Uji Asumsi Klasik .....	85
5.6.1 Uji Normalitas .....	85
5.6.2 Uji Multikolinearitas.....	86
5.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	87
5.6.4 Uji utokorelasi.....	88
5.7 Analisis Data Penelitian .....	89
5.7.1 Regresi Data Berganda.....	89
5.7.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	90
5.7.3 Uji Secara Simultan (Uji F).....	92
5.7.4 Koefisien Determinasi.....	93

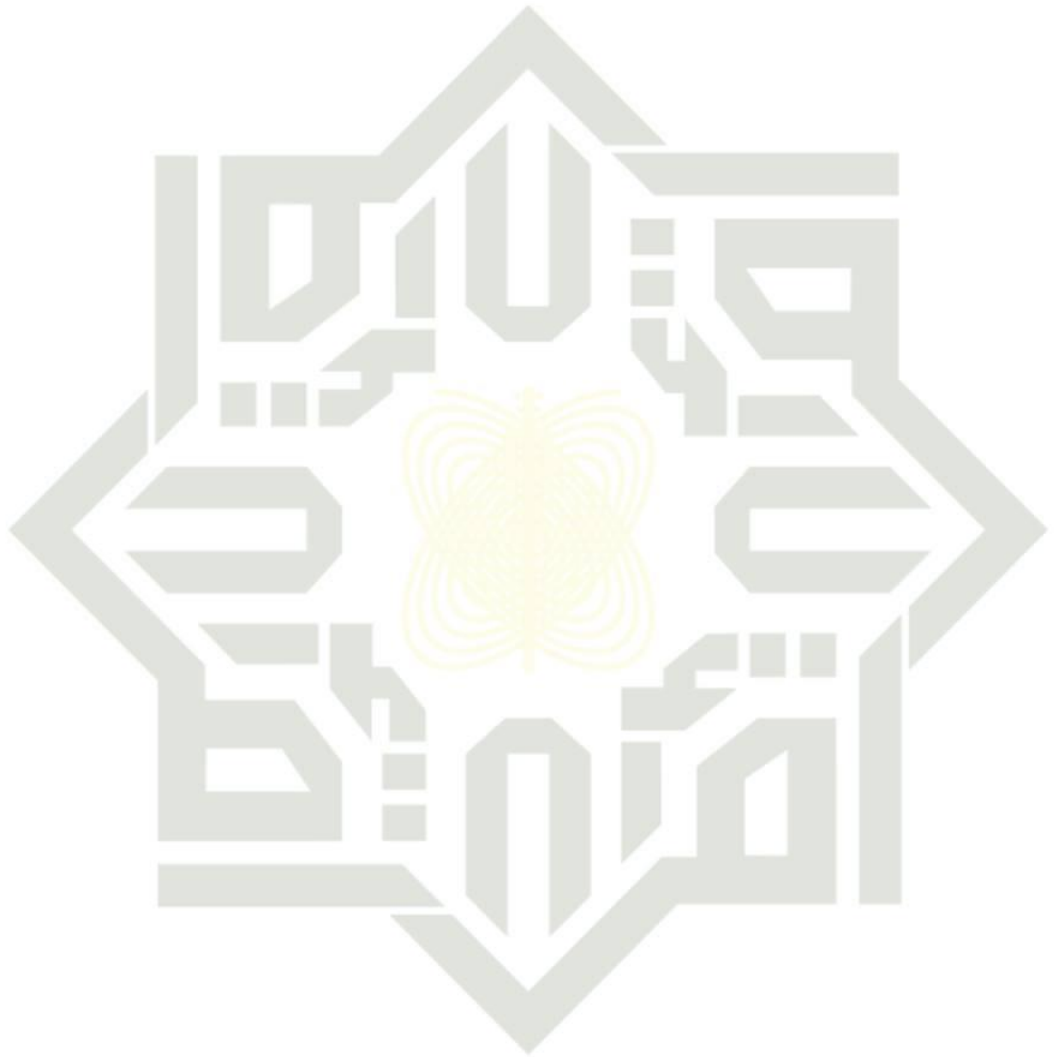


5.8 Pembahasan .....	93
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	99
6.2 Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data jumlah Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. ....	5
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan dan Data Kehadiran Karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 2.2	Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	56
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 5.5	Interprestasi Skor dan Kategori Tanggapan Responden .....	77
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Stres Kerja.....	77
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Konflik kerja .....	79
Tabel 5.8	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Lingkungan Kerja.....	80
Tabel 5.9	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kinerja Karyawan .....	82
Tabel 5.9	Uji Validitas Kiesioner.....	83
Tabel 5.10	Uji Reabilitas.....	85
Tabel 5.11	Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel 5.12	Uji Autokorelasi.....	88
Tabel 5.13	Analisis Regresi Berganda .....	89
Tabel 5.14	Uji Hipotesis Parsial.....	91
Tabel 5.15	Uji F Hitung .....	92
Tabel 5.16	Koefisien Determinasi.....	92

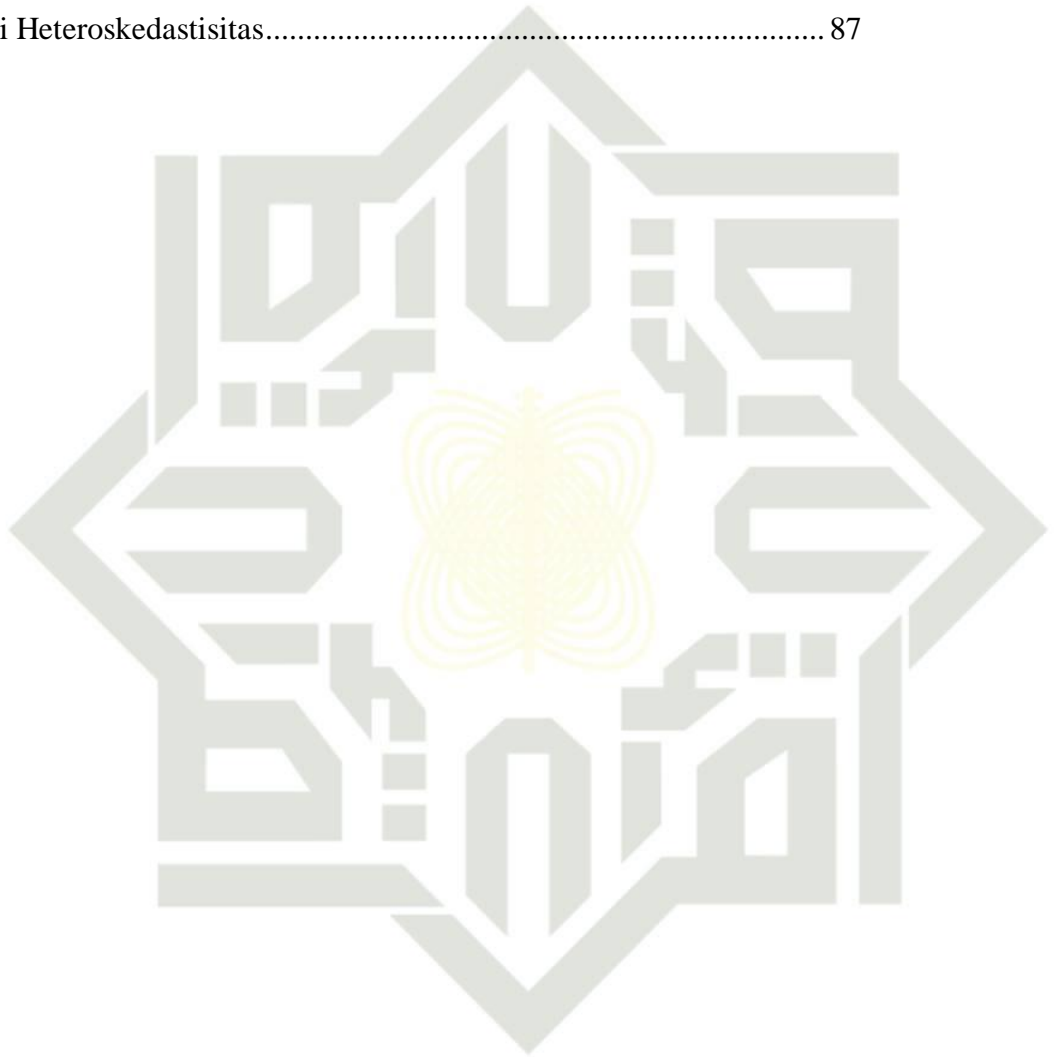
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru .....	73
Gambar 5.1 Uji Normalitas P-P Plots .....	85
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	87



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Definisi dari sumber daya manusia yakni segala hal yang harus ada di dalam perusahaan. Dampak dari adanya sumber daya manusia akan memberikan pengaruh kepada sumber daya yang lain, dikarenakan sumber daya manusia kedudukannya sangat utama di suatu perusahaan. Perusahaan akan dinilai berhasil apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Jika kualitas kerja serta tujuan suatu perusahaan itu baik, maka dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Akan tetapi, apabila sumber daya manusianya dinilai tidak berkualitas suatu perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia yang berkualitas merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam melakukan pengembangan potensi perusahaan. Namun, proses pengelolaan karyawan tidaklah mudah, dikarenakan adanya keinginan yang berbeda-beda, persepsi serta kebutuhan yang berbeda di dalam perusahaan.

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan perusahaan dapat dilihat dari perubahan lingkungan, perubahan ini terjadi baik diluar maupun didalam organisasi. Perubahan ini dapat berdampak dengan kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan. Tuntutan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun hal ini tidak semua karyawan mampu menyelesaikan tugas, hal ini disebabkan adanya permasalahan stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tidak beradaptasi



dengan perubahan yang terjadi, maka akan menimbulkan stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawannya.

**Kreitner dan Kinicki (2016)** mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang ditimbulkan karena adanya ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Hal itu diperegas oleh Wood et al. (2001) yang memandang stres sebagai suatu bentuk tanggapan seorang pekerja baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan pada lingkungan kerjanya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Karyawan sebagai manusia dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi masalah stres, baik melalui diri sendiri maupun pihak lain karyawan lain cenderung beranggapan bahwa stres kerja merupakan bukanlah pekerjaan hal yang penting bagi mereka, sehingga tidak bisa menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditentukan. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stres dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu sesuai target yang telah ditentukan.

Sama halnya dengan stres kerja, konflik juga dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi diantara kelompok, individu dan organisasi. Konflik dapat berdampak baik atau tidak baik tergantung pada pimpinan bagaimana mengontrol terjadinya konflik. Dampak positif yang terjadi pada konflik dapat memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif pada konflik misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lainnya sehingga dapat mengganggu dan menghambat kinerja karyawan dalam bekerja.

Selain stres kerja dan konflik kerja, lingkungan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sebuah lingkungan kerja akan berpengaruh pada kemampuan kinerja seseorang dikarenakan lingkungan kerja adalah segala hal yang kedudukannya ada di sekitar karyawan serta akan berpengaruh pada seseorang ketika menjalankan perannya. Kemudian (**Sunyoto, 2013**) menjelaskan lingkungan kerja merupakan keadaan yang ada disekeliling karyawan serta memberikan pengaruh kepada karyawan ketika melakukan suatu pekerjaan yang diberikan. Suatu lingkungan kerja yang baik akan mendorong kinerja yang efektif, maka dapat memberikan dampak semangat ketika menyelesaikan pekerjaan serta kinerja akan mengalami peningkatan. Suatu lingkungan kerja akan memberikan pengaruh juga pada tingkat keberhasilan karyawan, dikarenakan mereka merasa tertekan dari suatu pekerjaan yang ada dan biasanya terjadi karena adanya permasalahan serta sulitnya menjalin hubungan dengan teman kerja, selain itu juga karena fasilitas yang diberikan perusahaan akan berpengaruh pada kinerja karyawan.

Definisi kinerja termasuk dalam variabel dependen dengan pengaruhnya dari berbagai faktor dalam menyampaikan suatu tujuan dari perusahaan. Lalu kinerja atau yang biasa disebut *performance* yakni hasil dari suatu pekerjaan dari suatu ketentuan-ketentuan dalam pekerjaan. Pekerjaan memiliki ketentuan tertentu agar bisa menggapai tujuannya yang sering disebut dengan standar pekerjaan atau *job standart* **Wilson, 2015**.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberhasilan yang diraih suatu perusahaan tentu saja hasil kerja keras yang diberikan individu karyawannya. Tidak dapat dipungkiri karyawan dalam suatu perusahaan merupakan aset yang sangat berharga dan perlu diperhatikan serta dibina dan juga diarahkan dengan baik, sehingga perusahaan dapat menghasilkan karyawan yang memiliki kompetensi dan juga memiliki prestasi. Oleh karena itu mempunyai karyawan yang baik adalah keinginan yang diharapkan dari setiap organisasi ataupun perusahaan, jika adanya performa kinerja yang baik maka akan tercipta hubungan yang baik, harmonis dan juga dapat memberikan suasana kerja yang baik serta menyenangkan. Sehingga karyawan perusahaan akan selalu berusaha mewujudkan tujuan perusahaan, dan juga dapat membantu perusahaan untuk mencapai visi dan misi serta mencapai tujuan yang sudah diterapkan sebelumnya.

Bagi suatu perusahaan dalam melayani publik dapat dinilai dari kinerja para karyawannya ketika melayani masyarakat, contohnya pada perusahaan yang berada di jalan Sudirman yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik, transaksi keuangan, jasa pengiriman atau kurir serta termasuk dalam bagian integral dan pembangunan nasional yakni melakukan percepatan pembangunan dengan cara membangun jaringan komunikasi dengan antar daerah. Itu semua merupakan bagian dari pekerjaan dari PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru serta termasuk dalam perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Oleh karena itu, perusahaan tersebut mempunyai pekerja dalam jumlah yang banyak serta pekerja yang dibutuhkan harus memiliki potensi dalam bidangnya. Ini dikarenakan jasa pelayanan pos serta produk lainnya memiliki tugas yang begitu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



banyak. Tentu saja semua pekerja diberikan tuntutan agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya agar dapat bersaing dengan dunia usaha yang semakin ketat khususnya pada bidang yang sama.

**Tabel 1.1. Data jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No	Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	Executive General	1 Orang
2.	Deputi EGM	1 Orang
3.	Eccount Executive	1 Orang
4.	Manajer	8 Orang
5.	Asistent Manajer	8 Orang
6.	kepala	19 Orang
7.	Mandor	4 Orang
8.	Staf	41 Orang
9.	Petugas Locket	7 Orang
10.	Pengantar	19 Orang
11.	Sopir	3 Orang
	Total	112 Orang

**Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru terdapat beberapa bagian pekerjaan yaitu Executif General 1 orang, bagian Deputi EGM 1 orang, bagian Eccount Executive 1 orang, bagian Manajer 8 orang, bagian Asistent Manajer 8 orang, bagian Kepala 19 orang, bagian Mandor 4 orang, bagian Staf 41 orang, bagian Petugas Locket 7

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang, bagian Pengantar 19 orang dan bagian sopir 3 orang. Total jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebanyak 112 orang.

Penyebab dari adanya stres kerja PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru harus diberikan perhatian lebih dan harus segera ditangani, contohnya permasalahan pengiriman surat dan paket yang mengalami keterlambatan, rusak dan hilangnya barang dan penolakan karena bungkus paket tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Contoh tersebut mungkin juga terjadi pada jasa pengiriman yang lain, maka dari adanya permasalahan tersebut akan menciptakan penilaian yang negatif dari masyarakat, karena masyarakat akan menilai kinerja dari kantor pos kurang maksimal. Permasalahan tersebut menunjukkan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru belum menjalankan kinerjanya dengan baik. Permasalahan yang ada harus segera diatasi dengan maksimal supaya perusahaan tidak terganggu dari adanya permasalahan tersebut.

Akibatnya semakin berat jangkauan pengantaran surat dan paket, rusak dan hilang barang yang akan terkirim, penolakan yang dilakukan oleh pelanggan karena barang yang diterima tidak sesuai aturan yang berlaku maka mengakibatkan stres kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Stres kerja mayoritas karyawan yang mengalami stres kerja biasanya juga tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya. Sikap stres kerja yang dialami karyawan dapat berupa menunda pekerjaan dan perasaan yang tidak senang dalam bekerja. Begitu juga dengan konflik kerja dapat berakibat buruk dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan karyawan. Tidak sedikit karyawan yang tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya akibat konflik tersebut sehingga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpengaruh kepada kehadiran/absensi karyawan. Dilihat dari tingkat kehadiran atau absensi karyawannya sesuai pada tabel di bawah:

**Tabel 1.2. Jumlah Karyawan dan Data Kehadiran Karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

Tahun	Jumlah Karyawan	Keterangan				Jumlah
		Izin	Sakit	Cuti	Alpa	
2017	175	26	14	39	29	108
2018	176	23	15	43	34	115
2019	179	24	19	50	37	130
2020	154	27	25	41	39	132
2021	154	39	37	40	43	159

**Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tahun 2017 karyawan yang tidak hadir sebanyak 108 orang, dengan keterangan alpa sebanyak 29 orang. Selanjutnya pada tahun 2018 terdapat 115 orang karyawan yang tidak masuk kerja dengan keterangan alpa sebanyak 34 orang. Pada tahun 2019 jumlah karyawan yang tidak masuk kerja kian meningkat menjadi 130 orang karyawan dengan keterangan alpa 37 orang. Selanjutnya pada tahun 2020 terdapat 39 orang karyawan yang tidak hadir bekerja karena alpa. Kemudian pada tahun 2021 jumlah karyawan yang tidak hadir masuk bekerja sebanyak 159 orang dengan keterangan alpa sebanyak 43 orang. Menurut informasi dari pihak kantor pos, karyawan yang tidak hadir dalam bekerja dengan keterangan alpa memiliki beberapa alasan seperti sengaja mangkir dalam bekerja, ada urusan yang mendesak dan ada juga beralasan sakit namun tidak sempat mengirim surat keterangan ataupun izi ke pihak kantor.

Dilihat dari data jumlah karyawan serta data kehadiran karyawan dan rekapitulasi jumlah komplain pelanggan terkait pelayanannya yang diberikan, maka harus ada perbaikan kinerja karyawan yang baik supaya tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru pada tanggal 05 Desember 2022 menunjukkan bahwa yang menyebabkan bahwa stres kerja yang dialami beberapa karyawan disebabkan oleh beberapa permasalahan yaitu;

*“Adanya proses keterlambatan bagian entri barang masuk atau penerima sehingga kurir harus menunggu untuk mengantar surat ke wilayah kerja masing-masing, adanya komplain dari pelanggan atas keterlambatan pengirim barang”*

Terdapat juga beberapa permasalahan terkait konflik kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru menunjukkan bahwa yang menyebabkan konflik kerja dari beberapa karyawan tersebut karena adanya konflik yang terjadi antar individu atau antar kelompok. Permasalahan tersebut yaitu:

*“Adanya perbedaan pendapat disebabkan kurangnya menghargai dan menyakapi suatu pendapat, adanya persaingan antar divisi dalam menyelesaikan bahkan saling melempar tugas dalam satu divisi, adanya pihak yang kurang berinisiatif terhadap pekerjaan penyebab kurang inisiatif senior disebabkan tidak percaya diri karena takut salah dan merasa posisinya lebih tinggi sehingga memberikan tugas tersebut kepada juniornya.”*

Selain stres kerja, konflik kerja terdapat juga permasalahan terkait lingkungan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Beberapa permasalahan tersebut yaitu:

*“Kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan, karena bisa menghambat kegiatan operasional karyawan, terdapat beberapa contoh ketidaksesuaian seperti ruangan yang kurang maksimal pencahayaannya sehingga*

menyebabkan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru yang kurang nyaman dan konsentrasi sehingga kurang percaya diri terhadap kemampuannya dalam menjalankan tugas, serta penggunaan warna yang kurang menarik perhatian dan berdampak buruk terhadap kinerja karyawan.”

Permasalahan sesuai **Aswadi Lubis (2015)** adalah ada faktor yang memberikan pengaruh dalam lingkungan kerja seperti penerapan warna cat, kebisingan, suhu udara, pencahayaan, keamanan kerja serta ruang gerak.

Stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja sangat berkaitan satu sama lain dan dapat berujung kepada kinerja karyawan, yang kebanyakan dari mereka tidak menyadari hal itu dan sering terjadi didalam kehidupan lingkungan kerja. Dan tentu saja perusahaan tidak bisa mengabaikan dan perlu memperhatikan hal tersebut agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang tentram, nyaman dan juga damai agar kinerja karyawan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul: “ **Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pos Indonesia (persero) Pekanbaru**”.

## 1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka diberikan rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru ?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru ?
4. Apakah stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia(persero) Pekanbaru ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat terlaksana dengan maksimal dan tepat sasaran, maka ditarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sarana yang baik dalam penerapan seluruh ilmu dan teori yang telah didapat dalam bangku kuliah

untuk dibawa dalam dunia praktik yang sebenarnya, khususnya pada bidang sumber daya manusia. Maka, dari adanya penelitian ini akan memberikan penjelasan terkait sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi.

## 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan dalam mengetahui adanya pengaruh dari stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja. Tujuannya agar memudahkan suatu perusahaan dapat memberikan kebijakan dalam melakukan peningkatan kinerja karyawannya.

## 3. Bagi Pembaca

Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai saranan referensi dan acuan untuk para penelitian selanjutnya.

### 1.5.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang disajikan dan dijelaskan dengan sistematis seperti di bawah ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung mengenai masalah yang diteliti yang terangkum dalam telaah pustaka, variabel penelitian dan mengemukakan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan merangkum pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran yang kiranya bermanfaat.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Setiap organisasi dengan sumber daya manusia memiliki beragam sumber daya manusia sebagai input yang pada akhirnya akan diubah menjadi produk seperti barang atau jasa. Sumber Daya yang hadir meliputi namun tidak terbatas pada uang tunai atau cara pembayaran lainnya, teknologi yang menghambat proses produksi, berbagai jenis sumber daya yang ada, dan manusia atau sumber daya manusia yang menjadi komponen terpenting dari setiap organisasi yang diberikan. **Hasibuan (2016)** menjelaskan manajemen sumber daya manusia yakni suatu ilmu dalam proses yang ada kaitannya dengan peran karyawan supaya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal serta dalam mewujudkan tujuan perusahaan, masyarakat atau karyawannya.

Menurut **Sinambela (2016)** Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan **Khadarisma (2013)** MSDM Merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), agar keterampilan (*Skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Kemudian menurut **Afandi (2018)** Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu atau seni mengatur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

## 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

### 1. *Performance Evaluation*

Seorang karyawan yang melakukan pekerjaan dalam bidang SDM mempunyai peran dalam melakukan pengawasan serta pembinaan pada karyawan. Dari adanya hal tersebut dalam mempermudah suatu perusahaan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawannya atau calon karyawannya nanti. Dalam tahap menilai dan mengevaluasi harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada pada divisi Sumber Daya Manusia.

### 2. *Staffing* atau *Employment*

Proses mengelola kinerja karyawan atau *Staffing* merupakan fungsi penting yang ada dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Proses penerapan *staffing* menggunakan beberapa tahapan yakni merencanakan, penarikan serta menyeleksi. Proses mengelola kinerja karyawan mempunyai peran utama dalam melakukan pemilihan karyawan yang memiliki kualitas baik dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tugasnya.

### 3. *Compensation*

Selanjutnya adalah *compensation* atau pengaturan gaji yang dilakukan oleh perusahaan untuk diberikan kepada karyawannya. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja seseorang dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan perannya. Dalam mengelola gaji ini dapat berpengaruh terhadap iklim kerja suatu perusahaan.

#### 4. *Training and Development*

Kemudian adalah proses pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dan calon karyawan dalam suatu organisasi dengan tujuan agar para pekerja dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang ada dalam suatu organisasi. Kemudian divisi Sumber Daya Manusia memiliki tugas dalam memberikan suatu penyelesaian atau solusi terhadap suatu permasalahan yang ada dalam organisasinya khususnya para karyawan agar dapat bekerja dengan baik.

#### 5. *Employee Relation*

Selanjutnya divisi SDM mempunyai tanggung jawab serta peran dalam proses pembangunan relasi dengan pihak lainnya mengenai tenaga kerja dengan membentuk serikat kerja. Tujuannya adalah agar terciptanya lingkungan kerja yang baik untuk para pekerja dikarenakan masalah yang ada telah ditangani dengan maksimal. Tujuan dari relasi ini agar terhindar dari demonstrasi yang dilakukan oleh para pekerja.

#### 6. *Personal Research*

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran dalam menyelesaikan suatu masalah yang dialami oleh para pekerja. Manajemen SDM diharuskan untuk melakukan analisa dari seluruh problem yang ada dalam suatu organisasi seperti masalah PHK serta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian solusi yang tepat. Tujuannya agar karyawan terhindar dari permasalahan yang dapat mengganggu kinerjanya.

#### 7. *Safety and Health*

Keadaan lingkungan kerja yang nyaman, sehat, aman dan kondusif akan membuat para pekerja menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tugas serta tanggung jawab dalam menjamin keselamatan kerja dan kesehatan baik fisik atau psikis untuk para karyawan.

### 2.2 Kinerja

#### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Definisi kinerja yakni suatu hak terpenting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Pengertian dari pekerja ini menggambarkan dalam proses mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi perusahaan sesuai dengan perencanaan strategi perusahaan.

Bentuk kinerja karyawan adalah suatu tindakan yang diperlihatkan secara nyata kepada seluruh orang sebagai prestasi dalam bekerja dengan menghasilkan karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Suatu kinerja karyawan yang baik akan menjadi aspek terpenting dalam suatu perusahaan dalam melakukan aktivitas operasionalnya. Bentuk kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki skill yang berbeda dalam setiap individu ketika menyelesaikan tugasnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan yang memiliki kualitas baik merupakan tujuan dari semua orang. Maka, seorang karyawan yang berkualitas akan berpengaruh pada suatu perusahaan dalam mewujudkan tujuannya. Seorang karyawan yang berkualitas akan berdampak pada aktivitas operasional perusahaan. Apabila karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja maka menyebabkan perusahaan beroperasi dengan baik sehingga dapat bersaing dalam pasar internasional.

**Nawawi (2017)** menjelaskan bahwa kinerja adalah segala hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pekerja dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan menurut **Priansa (2014)** menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. **Noor (2013)** mengemukakan pendapatnya kinerja yakni bentuk keadaan yang harus diinformasikan dan dilihat oleh pihak tertentu terhadap hasil pekerjaan seseorang terkait dengan visi yang dijalankan dalam suatu perusahaan dan untuk mengetahui dampak yang terjadi dari suatu aturan yang ada.

## 2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap kinerja biasa tentu memiliki banyak faktor yang mempengaruhi atau mengganggu hubungan kerja tenaga maupun lingkungan berbagai macam jenisnya. Adapun dikemukakan tentang faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu **Simamora dalam mangkunegara, (2015)**. Sebagai berikut:

1. Faktor internal karyawan



Faktor internal karyawan terdiri dari keterampilan dan kemampuan, latar belakang pribadi, sikap dan psikologis biasanya faktor ini dipengaruhi keluarga dan pengalaman kerja sebelumnya

## 2. Faktor internal organisasi

Terdiri dari supaya manusia kepemimpinan *reward* dimana tingkat keberhasilan biasa akan didapat jika kepemimpinannya memberikan contoh yang baik pada karyawan.

## 3. Faktor eksternal organisasi

Dipengaruhi oleh keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi pada lingkungan kerja yang dipengaruhi kinerja karyawan.

**Sutrisno (2014)** mengemukakan bahwa untuk mengukur perilaku atau sejauh mana individu berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi atau perusahaan, yaitu prestasi kerja pada umumnya diberikan dengan pencapaian dari hasil standar kerja yang telah ditetapkan. Pengukuran prestasi kerja atau kinerja diarahkan pada 10 aspek yang merupakan bidang prestasi kunci bagi perusahaan, yaitu:

### 1) Hasil Kerja

Merupakan tingkat kuantitas maupun kualitas kerja yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

### 2) Pengetahuan Pekerjaan

Merupakan tingkat pengetahuan dan penguasaan yang terkait dengan tugas pekerjaan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Inisiatif

Merupakan tingkat inisiatif atau kesediaan melaksanakan tugas pekerjaan dan penanganan masalah-masalah yang timbul.

4) Kecekatan Mental

Merupakan tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan metode kerja.

5) Loyalitas

Loyalitas karyawan dalam mencurahkan segala kemampuan dan tenaganya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan untuk hasil terbaik.

6) Disiplin Waktu dan Absensi Merupakan ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan.

7) Minat terhadap Pekerjaan

Minat seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dimiliki mempengaruhi sikap kerja karyawan. Kecintaannya terhadap pekerjaan mendorong karyawan untuk berbuat lebih baik untuk karyawan sehingga meningkatkan kinerja kerja karyawan.

8) Semangat Kerja

Merupakan rasa semangat karyawan dalam bekerja untuk menghasilkan pekerjaan yang terbaik.

9) Lingkungan Kerja

**Sutrisno (2013:151)** mengungkapkan bahwa faktor-faktor lingkungan juga mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja karyawan. Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja

karyawan adalah: Kondisi Fisik, Peralatan, Waktu, Material, Pendidikan, Supervisi, Desain organisasi, Pelatihan, Keberuntungan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut **Mangkuprawira dan Hubeis (2017)** adalah:

1. Faktor Personal/Individual

Meliputi unsur pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu pegawai.

2. Faktor Kepemimpinan

Meliputi aspek kualitas manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada pegawai.

3. Faktor Tim

Meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan keeratan anggota tim.

4. Faktor Sistem

Meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

5. Faktor Kontekstual (Situasional)

Meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut **Handoko (2013)** yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1) Motivasi

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

## 2) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dari segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

## 3) Tingkat Stres

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

## 4) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.

## 5) Sistem Kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan.

### 6) Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

### 2.2.3. Indikator Kinerja

Dalam melakukan pengukuran dan penilaian terhadap suatu hal membutuhkan indikator pengukuran. **Kasmir (2018)** menjelaskan beberapa indikator dalam kinerja karyawan yakni ada jangka waktu atau waktu, jumlah atau kuantitas, mutu atau kualitas, pengawasan antar karyawan serta melakukan penekanan biaya. **Bintaro & Daryanto (2017)** menjelaskan beberapa yang memberikan pengaruh pada kinerja yakni kemandirian, efektivitas dan ketepatan waktu, kuantitas dan kualitas.

Sedangkan **Sitepu (2013)** menjelaskan indikator kinerja adalah target waktu, pribadi atau unit, serta target dari organisasi itu sendiri. Kemudian Anita, dkk:2013 menjelaskan terdapat indikator diantaranya sikap dalam peningkatan *skill*, hasil, waktu kerja serta kemampuan dalam bekerja. Lalu **wibowo (2016)** juga menjelaskan beberapa indikator kinerja, yakni:

#### 1. Tujuan.

Yakni kondisi yang akan diwujudkan dalam masa mendatang. Oleh karena itu, dalam suatu kinerja harus ditentukan arahnya mau dibawa kemana. Dalam mewujudkan tujuan harus ada kinerja dari seseorang.

Kinerja tersebut akan dinilai berhasil apabila dapat mencapai apa yang diharapkan oleh suatu organisasi.

2. Standar.

Yakni sebuah pengukuran untuk mengetahui apakah tujuan dari suatu organisasi telah terwujud. Apabila tidak ada standar, maka tidak dapat diketahui berhasil dan tidaknya suatu tujuan yang ada. Tujuan dapat dinilai berhasil jika standar yang ada dapat terpenuhi.

3. Umpan balik.

Yakni sebuah saran yang digunakan dalam proses pengukuran kinerja kinerja seseorang, standar kinerja serta kemampuan kinerja dalam proses mewujudkan harapan suatu organisasi. Dari adanya umpan balik akan dilakukan proses pengevaluasian dari suatu pekerjaan yang dilakukan serta diperbarui menjadi lebih baik lagi.

4. Alat atau sarana.

Yakni sebuah aspek yang menunjang dalam proses mewujudkan harapan organisasi. Apabila tidak ada sarana dan alat yang ada maka tujuan tidak dapat terselesaikan dengan maksimal.

5. Kompensasi.

Yakni sebuah syarat utama suatu pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan optimal. Dari adanya kompensasi, seseorang karyawan dapat menyelesaikan tanggung jawabnya serta mewujudkan tujuan organisasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 6. Motif.

Yakni sebuah sarana yang mendorong seseorang untuk menjalankan suatu aktivitas pekerjaan.

#### 7. Peluang.

Adalah bentuk kesempatan kerja dengan cara mewujudkan suatu prestasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Beberapa faktor yang memberikan pengaruh dari adanya prestasi kerja yakni adanya waktu yang tersedia serta kemampuan seorang pekerja dalam menjalankan tugasnya.

#### 2.2.4. Penilaian Kinerja

Proses penilaian kinerja memiliki beberapa manfaat untuk pertumbuhan suatu perusahaan. Dari adanya penilaian tersebut, maka dapat diketahui keadaan yang sesungguhnya dari kinerja seseorang. **Sucipto, (2014)** menjelaskan beberapa tujuan dalam proses memberikan penilaian kinerja yang dikelompokkan dalam sifat *development* dan *evaluation, evaluation* untuk digunakan sebagai kompensasi, *staffing decision* untuk memberikan evaluasi dalam proses penyeleksian. Sifat *development* yakni bentuk prestasi riil, kekurangan-kekurangan yang memberikan hambatan dalam proses bekerja serta prestasi yang dikembangkan.

Proses pengembangan yang mengglobal dan kompetitif suatu organisasi memerlukan seorang karyawan yang berkompeten. Kemudian, karyawan juga membutuhkan *feedback* dari kinerja yang diberikan sebagai tolak ukur atas perilaku mereka di waktu mendatang. Maka harus mencerminkan bentuk penilaian kinerja terhadap karyawan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Kasmir (2016)** menjelaskan penilaian kinerja suatu bentuk sistem penelitian yang dilakukan melalui review dan evaluasi kinerja karyawan. Proses penilaiannya digunakan sebagai patokan dengan harapan dapat terciptakan prestasi kerja dari seorang pekerja secara teratur dan rutin.

**Thor dalam (Abdullah, M.Ma'ruf,2014)** beberapa indikator dalam pengembangan kinerja agar dijadikan sebagai prioritas serta dapat memberikan peningkatan yang efektif dalam suatu perusahaan. Indikator yang dimaksud adalah:

1. Pengukuran yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
2. Melakukan perbaikan kepada pekrja dan tim dengan cara mekakukan pengukuran hasil dari pekerjaan, berkontribusi dalam proses memperbaiki dengan membentuk motivasi karyawan dan tim, serta menginformasikan terkait aktivitas yang terlaksana dan belum terlaksana.
3. Kebutuhan seorang konsumen harus diprioritaskan dan direncanakan dengan terstruktur.

## 2.3 Stres Kerja

### 2.3.1. Pengertian Stres

Stres kerja merupakan bagian dari fungsi manajemen pemeliharaan dikarenakan suatu organisasi harus memberikan peningkatan dan pemeliharaan terhadap keadaan mental, fisik serta keberlangsungan karyawannya. Dari adanya



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tekanan yang dibebankan serta kebutuhan hidup yang ada menyebabkan para pekerja merasa stres dan tertekan.

Beehr dan Newman (**Wijono, 2017**) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi diantara manusia dan pekerjaan. Secara umum, stres didefinisikan sebagai rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik, dan kimiawi dalam tubuh seseorang (**Wijono, 2017**). Sebaliknya berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu konsep yang terus menerus bertambah. Ini terjadi jika semakin banyak permintaan, maka semakin bertambah munculnya potensi stres kerja dan peluang untuk menghadapi ketegangan akan ikut bertambah pula.

**Kreitner dan Kinicki (2016)** mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang ditimbulkan karena adanya ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Hal itu dipertegas oleh Wood et al. (2001) yang memandang stres sebagai suatu bentuk tanggapan seorang pekerja baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan pada lingkungan kerjanya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Sedangkan menurut **Hasibuan, (2013)** menjelaskan definisi stres kerja yakni bentuk keadaan tegang yang memberikan pengaruh terhadap kondisi fisik dan psikis individu.

### 13.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja akan mengakibatkan buruknya kinerja seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong terbentuknya stres kerja yang

diakibatkan oleh pekerjaan itu sendiri. Menurut **Hasibuan (2014)** terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja diantaranya adalah :

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan Beban kerja yang melebihi standar kemampuan seorang karyawan akan mendorong terjadinya stres kerja, karena karyawan dihadapkan dengan kondisi kerja yang menekan dirinya untuk dapat menyelesaikan tugas – tugas yang sebenarnya tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal tersebut membuat tenaga dan pikirannya terkuras lebih banyak dari pekerjaan pada kondisinya normalnya.
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar Pimpinan mempunyai kewajiban untuk mengatur dan memerintah bawahannya . Pimpinan yang banyak menekan, menuntut dan tidak memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya akan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Karyawan akan merasakan tertekan, takut dan gelisah jika hasil kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinannya yang akan mempengaruhi jejak karirnya dalam perusahaan tersebut.
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai Waktu dan peralatan kerja merupakan aspek penunjang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya , bilamana dalam aspek tersebut terdapat masalah maka hal tersebut akan mendorong karyawan mengalami stres kerja karena hal tersebut dapat menghambat pekerjaannya .
- 4) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan seorang individu merasa tidak nyaman ,jika hal tersebut di biarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

- 5) Balas jasa yang terlalu rendah Setiap pekerjaan memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Di balik pekerjaan yang beresiko tinggi terdapat harapan seorang karyawan untuk mendapatkan imbalan yang tinggi juga atau sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Upah merupakan refleksi atau cara perusahaan menghargai karyawannya, dengan upah yang sesuai dan adil sesuai dengan beban kerja yang di tanggung akan membuat karyawan merasa dihargai oleh perusahaan. Upah yang tidak sesuai membuat karyawan merasakan stres karena usaha yang diberikanya tidak setimpal dengan balas jasa yang diberikan perusahaan.
- 6) Masalah – masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain – lain. Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi , kondisi emosinya cenderung tidak stabil dan sulit untuk fokus terhadap satu hal karena pemikiranya terbagi – bagi. Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi dan di hadapkan dengan pekerjaan yang berat akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

### 3.3 Gejala Stres

Kondisi stres merupakan bentuk tekanan dan ketegangan dari kondisi emosi seseorang yang gejalanya akan terlihat. **Robbins dan Timothy dalam Priana (2015)** menjelaskan beberapa gejala yang timbul akibat stres yakni:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Gejala fisiologis

Merupakan gejala yang masih dapat dilihat khususnya dalam ilmu kesehatan dan medis. Akibat dari stress berdampak pada berubahnya sistem metabolisme tubuh, detak jantung yang meningkat, nafas dan tekanan darah meningkat yang kemudian berakibat pada timbulnya sakit kepada bahkan serangan jantung.

## b. Gejala Psikologis

Akibat dari kondisi stres akan menimbulkan perasaan yang tidak puas. Kondisi tersebut timbul dari karena efek psikologis yang paling sederhana hingga kompleks. Kondisi psikologis yang lain juga dapat timbul seperti kecemasan, ketegangan, rasa bosan, mudah emosi, dan suka melakukan penundaan terhadap pekerjaan. Apabila seseorang diberikan pekerjaan yang memiliki banyak tuntutan serta bertentangan dan tugas yang tidak jelas, akan menimbulkan perasaan tidak puas dan stres.

## c. Gejala Perilaku

Akibat dari stres akan menimbulkan perubahan perilaku seperti tingkat produktivitas, kemangkiran, absensi, serta karyawan yang meninggalkan pekerjaan, pola makan, mengkonsumsi alkohol, merokok, bicara cepat, gangguan tidur dan perasaan gelisah.

**2.3.4 Indikator stres kerja**

Adapun indikator stres kerja apabila pengelolaannya tidak diterapkan dengan optimal dapat berdampak pada depresi, interaksi dengan rekan kerja yang

tidak harmonis, produktivitas bekerja mengalami penurunan dan yang lainnya. Adanya persaingan pekerjaan yang terjadi menyebabkan seseorang merasa tertekan dan stres, khususnya jika beban pekerjaan yang ada sangat banyak. Tujuh indikator dimensi utama dalam stres kerja (**Lisnawati et al., 2019**), yaitu :

1. Tuntutan  
Kondisi yang memuat unsur-unsur desakan seperti beban kerja yang dirasakan karyawan, pola kerja yang dimiliki karyawan, dan lingkungan pekerjaan yang dihadapi karyawan.
2. Kontrol  
Berhubungan dengan tingkat seberapa jauh pengawasan, pemeriksaan, atau pengendalian yang dilakukan perusahaan terhadap karyawan.
3. Dukungan rekan  
Yaitu sejauh mana rekan kerja memberikan dukungan terkait dengan pekerjaan yang diterima melalui hubungan formal atau informal, baik didalam maupun di luar kelompok. Dukungan rekan ini dapat berupa dukungan emosional, dukungan penghargaan, dan dukungan informatif
4. Dukungan manajerial  
Terkait dengan seberapa jauh manajemen perusahaan dalam memberikan dukungan atau apresiasi terhadap karyawan, dapat berupa dukungan penghargaan, dukungan instrumental, ataupun hal lain.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Hubungan

Terkait dengan hubungan yang terjalin, baik antar sesama pekerja, maupun hubungan dengan atasan, dalam organisasi atau perusahaan.

6. Peran

Dalam hal ini apakah karyawan memahami peran mereka dalam organisasi dan apakah organisasi memastikan mereka tidak memiliki peran yang saling bertentangan.

7. Perubahan

Terkait dengan cara yang dilakukan perusahaan dalam mengelola dan mengomunikasikan perubahan yang terjadi dalam perusahaan.

(Widiharti, 2016) mengatakan menurut Leung et al (2007) indikator stres kerja adalah

1. perilaku pribadi, yaitu keadaan atau aktifitas dari karyawan itu sendiri di dalam organisasi.
2. dukungan sosial, yaitu dukungan dari dalam organisasi
3. konflik peran, keadaan dimana karyawan memikul tugas atau jabatan dan menanggung semua konsekuensi yang berhubungan dengan pekerjaan dalam perusahaan
4. lingkungan buruk, keadaan disekitar organisasi terutama yang berhubungan dalam ruang lingkup kerja yang berkualitas rendah.
5. beban kerja, berkaitan dengan kondisi pekerjaan tertentu yang diberikan kepada karyawan atau jenis pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. situasi Rumah dan kondisi pekerjaan di rumah tangga, dengan keadaan yang ada di perusahaan.

Menurut Robbins & Judge (2008) dalam (Setyowati, 2017) indikator stres

Kerja terdiri dari:

1. tuntutan tugas, terdiri atas tingkat kesulitan pekerjaan dan ketersediaan waktu.
2. tuntutan peran, terdiri dari posisi dan peranan individu dalam organisasi.
3. tuntutan antar pribadi, terdiri atas hubungan antar individu yang terjadi dalam organisasi.
4. struktur organisasi, memuat hubungan dalam pekerjaan, rantai perintah dan tanggung jawab, dan rentang kendali.

#### 2.4. Konflik Kerja

##### 2.4.1. Pengertian Konflik Kerja

definisi dari konflik yakni bentuk keadaan yang berawal dari suatu pihak memberikan pengaruh yang negative atau memberikan pengaruh yang buruk mengenai sesuatu terhadap pihak yang pertama (Robbins dalam Wibowo, 2014: 219).

Konflik kerja berdasarkan pendapat Ivanko dalam hamali, (2018) yakni adanya permasalahan kebutuhan, kepentingan dan nilai yang ada dari seseorang.

Umam dalam Hamali, (2018) menjelaskan bahwa konflik merupakan bentuk permasalahan yang timbul dari seseorang atau sekelompok orang dengan saling bermusuhan dari individu satu dengan yang lainnya dan akan berpengaruh pada kinerja seseorang yang terlibat dalam permasalahan tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Sunyoto, (2012)** menyebutkan konflik yaitu bentuk rasa tidak setuju yang dialami oleh beberapa pihak dalam suatu perusahaan yang muncul akibat penggunaan sumber daya yang langka dengan bersamaan serta melakukan aktivitas operasional yang bersamaan dan disebabkan dari adanya status, nilai, dan tujuan serta pandangan yang berbeda. Adanya konflik biasanya terjadi karena terdapat perbedaan persepsi seseorang. Adanya konflik dalam dunia kerja terjadi dari adanya perbedaan pandangan dari beberapa pihak dalam suatu organisasi yang harus membagi sumber daya yang ada dengan aktivitas kerja, dan diantara pekerja tersebut memiliki tujuan, pandangan dan status yang berbeda. Konflik yang ada terjadi dari adanya perasaan tidak senang dari seseorang terhadap suatu hal yang dinilai penting oleh pihak pertama.

Sesuai dengan penjelasan konflik kerja tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa konflik kerja adalah adanya persepsi yang berbeda dari beberapa pihak yang berakibat pada munculnya perselisihan di dalam perusahaan atau organisasi terkait.

#### 2.4.2. Jenis-jenis konflik

**Handoko dalam Nawawi, 2010** menjelaskan dan mengelompokkan konflik dalam beberapa jenis yakni:

- a. Konflik dalam in dividu

Konflik ini bermula dari seseorang yang merasa tidak jelas terhadap pekerjaannya, seseorang merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan harapannya dan pekerjaan yang diberika bertentangan dengan kemampuan yang dimilikinya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Konflik antar individu dalam organisasi

Di dalam suatu organisasi antar pekerja yang satu dengan lainnya tentu memiliki karakteristik yang berbeda. Konflik ini juga bermula dari adanya peranan antar pimpinan dengan bawahannya.

## c. Konflik antar individu dengan kelompok

Memiliki hubungan dengan cara seseorang dalam menanggapi beban kerja yang telaku dipaksa dari kelompoknya. Contohnya adalah seorang individu merasa diacuhkan oleh kelompoknya karena melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan kelompok tersebut.

## d. Konflik antar kelompok

Bermula karena adanya perselisihan yang terjadi antar kelompok.

## e. Konflik antar organisasi

Bermula karena adanya saingan dengan kelompok ekonomi dalam sistem ekonomi Negara. Biasanya juga muncul karena adanya teknologi baru, produk baru, harga yang lebih rendah serta penggunaan sumber daya yang efisien.

**2.4.3. Bentuk-bentuk Konflik**

Menurut **Mangkunegara (2015)** ada empat konflik dalam organisasi, sebagai berikut:

- a. Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pemimpin dengan pegawai, pengurus dengan

anggota koperasi, pengurus dengan manager, dan pengurus dengan pegawai.

- b. Konflik Fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan personalia.
- c. Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contohnya, karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.
- d. Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflict*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi formal. Contohnya, pemimpin yang menempatkan norma yang salah pada organisasi.

#### 2.4.4. Faktor-Faktor Penyebab Timbulnya Konflik

Adapun konflik yang timbul dari adanya keadaan *Antecedent conditions* (Robbins dalam Sari, 2015). Keadaan tersebut dapat menjadi sebuah sumber munculnya suatu konflik, yang diklarifikasikan dalam beberapa macam yakni:

##### 1. Komunikasi

Apabila proses komunikasi yang terjadi tidak efektif maka dapat menyebabkan kesalah pahaman dari pihak yang terkait..

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Struktur

Artinya dalam hal ini dimanfaatkan sebagai cakupan kelompok atau ukuran, derajat yurisdiksi (wilayah kerja), serta cocok tidaknya tujuan seseorang dengan yang lainnya.

3. Variabel Pribadi

Konflik yang timbul karena adanya faktor individu seperti penilaian yang ada dalam setiap individu, karakter dari seorang individu mempunyai ciri yang berbeda-beda.

**2.4.5. Indikator Konflik**

**Fitriana, (2013)** menyebutkan beberapa indikator konflik yaitu:

1. Kesalahan komunikasi

Jika suatu informasi yang diperoleh seseorang dengan yang lainnya berbeda akan menyebabkan terjadinya perbedaan dalam memahami pandangan yang ada.

2. Perbedaan tujuan

Jika seseorang atau sekelompok orang mempunyai tujuan yang berbeda dalam suatu organisasi akan menyebabkan terjadinya perselisihan dalam mewujudkan tujuan yang ada.

3. Perbedaan dalam menilai atau persepsi

Perbedaan ini biasanya terjadi dari pihak satu dengan yang lainnya seperti bedanya pola pikir, sikap, pandangan dan perbedaan nilai yang mengakibatkan timbulnya suatu konflik.

#### 4. Independensi aktivitas kerja (ketergantungan)

Independensi aktivitas kerja yang ada dapat timbul jika seseorang atau sekelompok orang bergantung sama dengan lainnya dalam proses penyelesaian pekerjaannya. Bentuk konflik akan timbul jika seseorang mendapatkan tugas yang terlalu banyak serta adanya pekerja yang hanya bergantung pada pekerja lainnya.

#### 5. Kesalahan dalam afeksi (emosi)

Jika seseorang menyikapi rekannya dengan tidak baik maka teman kerja akan merasa ketidaknyamanan di suatu pekerjaan, khususnya suasana hati yang timbul.

### 2.5. Lingkungan Kerja

#### 2.5.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Definisi dari lingkungan kerja yakni segala bentuk yang terjadi dalam lingkungan karyawan akan berpengaruh pada proses penyelesaian tanggung jawab yang diemban. Kemudian Menurut (**Sedarmayanti, 2017**) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut **Sedarmayanti (2017)**, lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Menurut **Sunyoto (2013)** Lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhinya dalam melaksanakan tugas yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bebaskan kepadanya. Menurut **Mangkunegara (2013)** Lingkungan kerja adalah mencakup semua aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja manual, psikologi kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi peningkatan kerja dan produktivitas.

## 2.5.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

**Aswadi Lubis (2015)** menjelaskan faktor – faktor yang berpengaruh dalam lingkungan kerja serta besar pengaruhnya pada semangat kerja para karyawan yakni:

### 1. Penerangan

Faktor yang mempengaruhi semangat kerja salah satunya yaitu dari segi pencahayaan. Para karyawan yang bekerja seharian akan rentan terhadap ketegangan mata, kelelahan mental, perasaan marah, dan gangguan fisik lainnya. Bukan hanya dari pencahayaan lampu listrik namun juga dari pencahayaan yang berasal dari matahari.

### 2. Suhu udara

Salah satu faktor harus diperhatikan manajemen perusahaan agar karyawan dapat bekerja sama secara tim untuk mendapatkan hasil terbaik adalah suhu udara. Selain suhu udara, sirkulasi udara di tempat kerja juga harus diperhatikan. Ada tiga hal yang perlu diingat ketika berbicara.

kondisi cuaca, yaitu:

- a. Sirkulasi udara Dengan memberikan ventilasi yang baik akan membuat sirkulasi udara menjadi baik karena akan ada pergantian dari udara yang kotor dengan udara bersih.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kelembapan

Jumlah air yang terkandung dalam udara akan mempengaruhi suhu udara.

c. Suhu udara

tubuh manusia memiliki sistem sempurna yang dapat beradaptasi dengan perubahan dari luar tubuh dan produktivitas manusia memuncak pada suhu 24-27 derajat celcius.

3. Bising

Untuk meningkatkan produktivitas kerja, kebisingan yang mengganggu harus dikurangi. Menurut Sadarmayanti, kualitas suara ditentukan oleh tiga aspek yang dapat mengganggu manusia:

a. Intensitas kebisingan

Kebisingan suara yang biasa di ukur dalam satuan decibel yang menunjukkan besarnya arus energi persatuan luas batas pendengaran manusia mencapai 70 dB.

b. Lama bunyi

Terlalu sering telinga mendengar kebisingan maka akan berakibat buruk bagi pendengaran.

c. Frekuensi

Merupakan gelombang bunyi yang tersampaikan ke telinga manusia perdetik. Dinyatakan dalam jumlah getaran perdetik atau Herzt (HZ) .

## 4. Penggunaa warna

Warna ruangan meningkatkan produktivitas dan etos kerja karyawan. Karena fakta bahwa peringatan ini sangat berkorelasi dengan emosi, hal itu mengganggu kemampuan tubuh untuk melihat objek dan memberikan efek psikologis pada kinerja di tempat kerja. Berdasarkan apa yang telah dikemukakan di atas, penting bagi pengusaha untuk tidak menggunakan rambu-rambu peringatan guna meningkatkan moral pekerja dan kepuasan kerja karyawan. Untuk digunakan di tempat-tempat kerja seperti coklat, krem, putih, hijau muda, dll, harus menggunakan sejuk atau lembut warming. Karena peringatan yang ditulis dengan salad dapat mengganggu pemandangan dan menyebabkan orang yang melihatnya merasa resah atau bosan. Kegembiraan atau kebosanan dapat mengganggu sikap pekerja terhadap pekerjaannya. Komposisi peringatan yang ideal terdiri dari:

## a. Warna primer (merah, biru, kuning)

Jika disusun tanpa celah, akan terlihat seperti kertas dan tidak akan selasar satu sama lain.

## b. Ketika warna primer sejajar dengan warna sekunder di depannya, itu menciptakan warna komplemente yang kontras yang sangat tidak enak dipandang.

## c. Warna sekunder (orange, hijau, violet)

Bersama-sama mereka menciptakan kesan harmonis yang enak dipandang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Artinya, ketika warna primer sejajar dengan warna sekunder yang berdekatan, salah satu warna tersebut tampak berubah warna dan kusam.

## 5. Ruang gerak

Perencanaan tempat kerja yang baik adalah perencanaan tempat kerja yang memungkinkan untuk mencegah gangguan kesehatan dan keselamatan kerja bagi semua orang yang bekerja di tempat tersebut. Tempat sampah wajib ditempatkan di tempat kerja untuk menjaga kebersihan lingkungan kerja. Tempat kerja harus didesain sedemikian rupa sehingga memberikan kesan nyaman bagi karyawan. Oleh karena itu, tempat kerja harus diatur sesuai alur kerja untuk meningkatkan efisiensi dan memfasilitasi koordinasi antar karyawan. Perusahaan yang baik selalu menawarkan berbagai ruangan yang sesuai bagi agar karyawan merasa nyaman dan senang dalam bekerja.

## 6. Keamanan bekerja

Keselamatan kerja terjadi apabila seluruh elemen perusahaan bekerja sama untuk menciptakan kondisi stabil dan aman. Lingkungan kerja harus memenuhi persyaratan keamanan dari penjahat dilingkungan dari aktivitas dan pergerakan umum orang asing.

## 5.3. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut **Afandi (2018)** adalah sebagai berikut :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

2. Warna

Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

3. Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

**Sunyoto (2013)** menjelaskan faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Hubungan karyawan

Hubungan manusia yang baik antara rekan kerja atau atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam hubungan kelompok. Manajemen yang baik pembagian informasi yang baik kondisi kerja yang baik dan sistem kompensasi yang jelas

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan yang bising berkontribusi terhadap kecemasan di tempat kerja.

3. Penerangan

Pencahayaan dalam hal ini tidak hanya mencakup penerangan listrik tetapi juga penerangan matahari.

4. Peraturan kerja

Aturan kerja yang tepat dan jelas dapat memberikan dampak positif bagi kepuasan karyawan dan kinerja pengembangan karir di perusahaan.

5. Keamanan

Lingkungan kerja yang aman mengarah pada ketenangan, kenyamanan dan pada akhirnya semangat kerja.

6. Sirkulasi udara

Ventilasi harus cukup lebar, terutama pada ruangan yang dianggap terlalu panas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6. Pengaruh antar variabel

### 2.6.1 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja

Stres kerja sangat berpengaruh dengan kinerja pegawai karena stres terbagi dua yaitu stres yang berdampak positif dan stres yang berdampak negatif. Dalam suatu pekerjaan ada orang yang memiliki daya tahan yang tinggi menghadapi stres karena mampu menghadapi stres tersebut, dan tidak sedikit orang yang daya tahan kemampuannya untuk menghadapi stres rendah, jika hal ini terjadi dampak terhadap kinerja pegawai akan bersifat negatif sebaliknya dengan adanya stres kerja pegawai merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan dengan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Sebab apabila itu terjadi, stres berubah sifatnya dari stimulus yang positif menjadi negatif.

Menurut Suprihadi dalam **Arfani dan Luterlan (2018)** bahwa stres sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Menurut **Hasibuan (2014)** “prestasi kerja atau kinerja pegawai yang stres pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemarah dan suka menyendiri”. Menurut **Aslihan (2015)** stres dapat membantu atau menjadi fungsional tetapi juga bisa berperan salah atau merusak prestasi kerja, hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja tergantung seberapa besar tingkat stres.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dikemukakan bahwa stress kerja yang terus menerus dialami pegawai akan mempengaruhi kinerja pegawai sehingga tujuan organisasi tidak tercapai seperti yang diharapkan.

### 2.6.2 Pengaruh konflik terhadap kinerja

Menurut **Mangkunegara (2013)** konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Sedangkan **Rivai (2013)** konflik merupakan pertentangan dalam hubungan kemanusiaan (*intrapersonal* atau *interpersonal*) antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan, yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi, dan nilai.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik dapat diartikan sebagai pertentangan diantara dua pihak atau lebih yang timbul karena berbagai keadaan, karena terjadi ketidaksesuaian antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai. Konflik juga dapat terjadi jika terjadi keadaan yang timbul karena perbedaan pandangan dan persepsi antara satu individu dengan individu lain, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok lain.

### 2.6.3 Pengaruh lingkungan terhadap kinerja

Menurut **Sedarmayanti (2013)** lingkungan kerja ialah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan tersebut.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak secara langsung melaksanakan proses produksi namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi yang akan juga berpengaruh terhadap barang atau jasa yang dilaksanakannya. Semakin baik lingkungan kerja karyawan maka karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan ini tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan organisasi akan tercapai secara optimal.

## 2.7. Pandangan Islam

### 2.7.1 Pandangan Islam Tentang Kinerja

Islam adalah agama yang secara aktif mempromosikan kesejahteraan individu dan komunal. Namun, Islam adalah hukum yang komprehensif dan mencakup semua. Dalam Islam, Allah SWT menganjurkan manusia untuk hidup berpuas diri dengan tubuhnya.

Tanpa profesionalisme, kegiatan tersebut di atas akan mengakibatkan usaha mengalami kerusakan dan kebangkrutan yang pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan kualitas dan kuantitas produk. Kegiatan dalam Islam mencakup semua kegiatan atau pekerjaan yang memiliki konsekuensi negatif bagi individu, teman dan keluarganya, serta masyarakat dan bangsa di sekitarnya.

#### Al-Qur'an surah AL-Ahqaf ayat 19

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan

Dari ayat tersebut di atas, jelaslah bahwa Allah pasti akan menghukum setiap manusia sesuai dengan perbuatannya sebelumnya. Akibatnya, jika seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik dan memberikan kinerja yang baik kepada organisasinya, mereka akan menerima hasil yang baik dari pekerjaannya dan akan dapat memperoleh keuntungan darinya.

### 2.7.2. Pandangan Islam Tentang Stres Kerja

Islam telah memberikan bukti kepada semua orang di muka bumi bahwa Al-Qur'an berfungsi lebih dari sekedar hidayah pribadi seseorang tetapi juga sebagai obat ampuh untuk mengatasi semua masalah kehidupan di dunia ini. Setiap ayat Al-Qur'an menjelaskan bahwa hidup hanya untuk beribadah. Al Quran juga mendesak orang untuk bekerja sesuai dengan hukum Islam. Hal ini dijelaskan dalam QS Jumu'ah ayat 10 sebagai berikut:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ  
 كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung.”

Bekerja adalah perintah langsung dari Allah kepada manusia untuk mencari pemenuhan di dunia ini sebagai ibadah. Menurut Islam, bekerja bukan hanya sarana mencari uang untuk melanjutkan hidup nyaman. Namun yang lebih penting bagaimana umat Islam bisa menempatkan diri di lingkungan lain untuk menjalankan hablum minannas. Terlepas dari upaya sujud kepada Allah tanpa kerja, manusia akan menjadi makhluk kurus dan tidak memiliki kemampuan untuk mengurus orang lain dalam kehidupan sehari-hari ataupun diri mereka

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sendiri. Dari ayat diatas berikut adalah Dalil tentang stres “Islam mengenalkan stres di dalam kehidupan ini sebagai cobaan. Allah SWT berfirman di dalam Al Qur'an surat Al-Baqarah (2) ayat 155 yang artinya “dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan”.

### 2.7.3. Pandangan Islam Tentang Konflik Kerja

Dalam istilah Al-Quran, konflik disinonimkan dengan kata “ikhtilaf” yang terdapat dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 213:

كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً ۗ فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ ۗ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيُحْكُمَ  
 بَيْنَ النَّاسِ فِي مَا اخْتَلَفُوا فِيهِ ۗ وَمَا اخْتَلَفَ فِيهِ إِلَّا الَّذِينَ أُوتُوهُ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَتْهُمْ الْبَيِّنَاتُ بَعِيًّا ۗ  
 بِبَيِّنَاتٍ ۗ فَهَدَى اللَّهُ الَّذِينَ أٰمَنُوا لِمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ مِنَ الْحَقِّ بِإِذْنِهِ ۗ وَاللَّهُ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ  
 مُسْتَقِيمٍ

Artinya: “Manusia itu adalah umat yang satu, maka allah mengutus nabi sebagai pemberi kabar gembira daan pemberi peringatan, dan allah menurunkan bersama mereka kitab dengan benar, untuk memberikan keputusan diantara manusia tentang perkara yang merea perselisihkan. Idaklah berselisih tentang kitab itu melainkan orang yang telah didatngkan kepada mereka kitab, yaitu setelah dating kepada mereka keterangan yang nyata, karean dengki antara mereka sendiri. Maka alalah memberikan petunjuk orang-orang yang beriman kepada kebenaran tentang hal yang mereka beriman kepada kebenaran tentang hal yang mereka perselisihkan itu dengan kehendaknya. Dan allah selalu memberi petunjuk orang yang dikehendaki kepada jalan yang lurus”

Konflik/pertentangan mendorong individu untuk menjalin pertemanan yang solidaritas dengan diri mereka sendiri dan masalah mereka, yang mengarah ke

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelompokan yang secara terbuka atau diam-diam berselisih satu sama lain. (Rivai,2006:321)

Surah An-Nisa ayat 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah rasul-Nya, dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jaiak kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (al-quran) dan rasul (sunnah), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya"

#### 2.7.4. Pandangan Islam Tentang Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja Islami adalah adanya manusia yang saling melengkapi sesuai dengan perannya dalam menjaga alam (lingkungan) dan ciptaan Tuhan lainnya, yaitu sebagai khalifah (pemimpin) yang wajib menerapkan nilai-nilai Syariah Islam dalam segala aktivitasnya. Kegiatan untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Semua makhluk hidup memiliki hak yang sama terhadap alam dan lingkungan. Masyarakat dianjurkan untuk memanfaatkan sumber daya alam yang ada di sekitarnya untuk penghidupan yang bermanfaat bagi masyarakat luas, namun tidak berlebihan, seperti berbuat jahat (dzalim) dan merugikan (fasad). Larangan Allah untuk merusak lingkungan terkandung dalam Surat Al-A'raaf ayat 56, yaitu:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ حَوْفًا وَقَطْمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Artinya: “Dan janganlah kamu membuat kerusakan dimuka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik”.

Dalam lingkungan kerja yang islami tenaga kerja diharapkan produktif dan bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya, sehingga target produksi perusahaan dapat terpenuhi.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

Peneliti/ta hun	Judul	Variabel	Perbedaan	Hasil Penelitian
Yuri Evalina/2016	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada surat Kabar Harian Lampung Post	Stres kerja (X1) Konflik kerja (X2) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan pemelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel dimana peneliti menggunakan variabel stres kerja dan konflik kerja sedangkan penulis menggunakan variabel stres kerja, konflik kerda dan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Surat kabar harian Lampung post
Marina Nur/2016	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate	Konflik kerja (X1) Stres kerja (X2) Kepuasan Kerja (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel X3 dimana peneliti menggunakan kepuasan sedangkan penulis menggunakan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil pengujian membuktikan bahwa konlik kerja dan sters kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sters kerja berdampak negatif terhadap kinerja pegawai, konflik kerja berdampak negatif terhadap kinerja pegawai, kepuasan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				berdampak negatif terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate
Muhamad Nur Ervan	Pengaruh konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja (studi pada karyawan Unit Layanan Pelanggan PLN Sungguminasa)	Konflik Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel dimana peneliti menggunakan variabel konflik kerja dan lingkungan kerja sedangkan penulis menggunakan variabel stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian ini menunjukkan konflik internal dan lingkungan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Unit Layanan Pelanggan PLN Sungguminasa
Gemilang Firman Nugroho/2018	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sahabat Klaten	Beban kerja(X1) Stres kerja (X2) Lingkungan (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel XI peneliti menggunakan variabel konflik kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa signifikan $F_{hitung}$ lebih kecil dari signifikan 0,05, maka dinyatakan variabel beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Sabahat Klaten
Dianna Riana, Valentyne Yunda Agatha ISSN: 2337-233X	Pengaruh konflik kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan Kantong Plastik Keris	Konflik Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Lingkungan Kerja (X3) Kinerja (Y)	Peneliti terdahulu dengan penelitian penulis menggunakan variabel yang sama akan tetapi dalam objek penelitian yang berbeda.	Hasil uji F menunjukkan ada pengaruh yang signifikan pada variabel konflik kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada perusahaan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Surakarta			Kantong Plastik Keris Surakarta
Hendrian Yonata, Sugandha ISSN(P): 2087-3921; ISSN (E): 2598-9715	Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Trunojoyo Sumber Listrindo	Lingkungan Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Konflik Kerja (X3) Kinerja (Y)	Peneliti terdahulu dengan penelitian penulis menggunakan variabel yang sama akan tetapi dalam objek penelitian yang berbeda.	Hasil penelitian ini menarik kesimpulan keputusan menolak $H_0$ dan menerima $H_a$ . hal ini berarti secara simultan (bersama-sama) variabel bebas (lingkungan, stres, dan konflik kerja) mempengaruhi terhadap kinerja karyawan pada PT. Trunojoyo Sumber Listrindo
Mulia Sosiady, SE, M.Si,Ak. Ermansyah, SE,MM	Dampak Stres Kerja Terhadap Disiplin Anggota Polri Sektor Belakang Padang (BLT) Wilayah Perbatasan Perairan Indonesia-Singapura Polres Bareleng Kepulauan Riau	Stres Kerja (X1) Kinerja (Y)	Peneliti terdahulu dengan penelitian penulis hanya menggunakan variabel stres kerja sedangkan penelitian penulis menggunakan variabel stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hipotesanya dari penelitian ini adalah Diduga ada hubungan antara stres dengan disiplin kerja Aparat Polisi Sektor Belakang Padang (BLP) Batam Kepulauan Riau. Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji regresi didapatkan bahwa hipotesis 1 menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja.
Mulia Sosiady, Ermansyah	Analisis Dampak Stres Akademik Mahasiswa Dalam Penyelesaian Tugas Akhir		Peneliti terdahulu dengan penelitian penulis hanya menggunakan variabel stres kerja sedangkan penelitian penulis menggunakan variabel stres kerja,	Kesimpulan dari penelitian ini dari analisis peneliti faktor internal yang cenderung menyebabkan stres akademik mahasiswa

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(Skripsi) Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Uin Sultan Syarif Kasim Riau Dan Universitas Internasional Batam Kepulauan Riau		koflik kerja dan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	program studi manajemen uin sultan syarif kasim riau dan program studi manajemen universitas internasional batam yaitu faktor internal
Ardian Rachmawati, Risnawati e-ISSN: 2461-0593	Pengaruh Beban kerja Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kota Surakarta	Beban kerja (X1) Stres kerja (X2) Lingkungan (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel X1 dimana peneliti menggunakan beban kerja sedangkan penulis menggunakan konflik kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pegawai, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Surabaya
Sri Wanggeng Ratnasari, Winner Clinton Purba/201 e-ISSN: 2252-5262 p-ISSN: 2614-4999	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mutiara Utama Sukses	Konflik kerja (X1) Stres kerja (X2) Beban kerja (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel X3 dimana peneliti menggunakan beban sedangkan penulis menggunakan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{Hitung}$ adalah 30,798 dengan signifikan nilai $F_{Hitung}$ sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 sedangkan nilai $F_{Tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 2,87 untuk itu konflik kerja, stres kerja dan beban

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
Muhamad Ekhsan, Burhan Septian/2011 ISSN: 1723-011X	Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cabinindo Putra	Stres kerja (X1) Konflik kerja (X2) Kompensasi (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel X3 dimana peneliti menggunakan kompensasi sedangkan penulis menggunakan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh negative dan signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dengan kinerja.
Firdaus Baihaqi, Nurti Wdyanti/2021	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mutiara Indah Purnama Bekasi	Konflik kerja (X1) Stres kerja (X2) Beban kerja (X3) Kinerja (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dari variabel X3 dimana peneliti menggunakan beban sedangkan penulis menggunakan lingkungan kerja dan objek penelitiannya.	Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara individual, stres kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara individual, dan beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan secara individual.

### 2.9. Kerangka Berpikir

Karena pentingnya sumber daya manusia, setiap perusahaan harus memperhatikan bakat karyawannya. Perusahaan membutuhkan kinerja tinggi untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas. Oleh karena itu, perusahaan harus

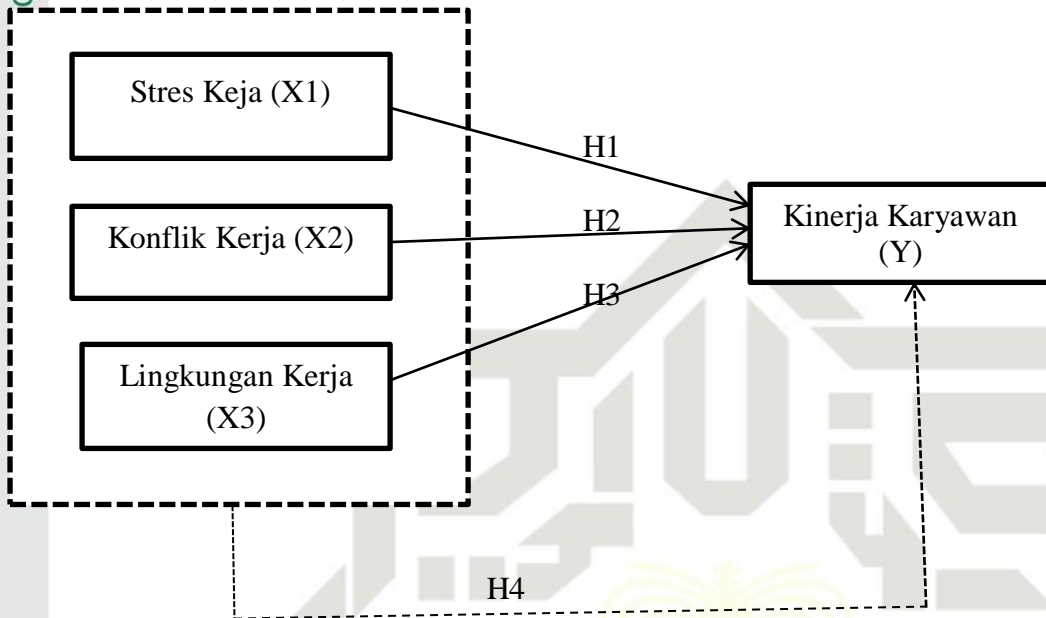
memperhatikan tingkat kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karena stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja di perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sinambela, Greenberg & Barton, **Luthans (dalam Permatasari & Prasetio, 2018)** menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta lingkungan kerjanya sehingga individu merespon secara negatif dan merasa terbebani dalam menyelesaikan kewajibannya. Menurut **Rivai (2015)** konflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Menurut **Sedarmayanti (2017)**, lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Berdasarkan gagasan di atas, kerangka kerja dapat digambarkan sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir



Sumber: Kasmir, 2016

## 2.10 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir 2016)	1. Kualitas (Mutu) 2. Kuantitas (Jumlah) 3. Waktu (Jangka Waktu) 4. Kerja sama antar karyawan 5. Penekanan biaya 6. Pengawasan (Kasmir 2016)	Likert
Stres Kerja (X1)	stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang ditimbulkan karena adanya ketidakseimbangan antara kemampuan	1. Intimidasi dan tekanan 2. Ketidak cocokan dengan pekerjaan 3. Pekerjaan yang berbahaya	Likert

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	yang dimiliki dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan <b>Kreitner dan Kinicki (2016)</b>	4. Beban kerja berlebihan 5. Target dan harapan tidak realistis <b>(Igor dalam Sari:2015)</b>	
Konflik Kerja (X2)	konflik kerja adalah ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metoda yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut <b>Marwansyah (2014:189)</b>	1. Percekcokan atau perdebatan 2. Ketegangan pribadi 3. Visi berbeda 4. Perbedaan pendapat 5. Konflik emosional 6. Perselisihan pribadi 7. Lelah mental <b>(Flippo dalam Sari:2015)</b>	Likert
Lingkungan Kerja (X3)	Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, penerangan dan lain-lain <b>(Sunyoto, 2012)</b>	1. Penerangan dan pencahayaan yang memadai 2. Tingkat kebersihan dan kenyamanan tempat kerja 3. Fasilitas peralatan kerja 4. Keamanan lingkungan kerja 5. Hubungan dengan pimpinan 6. Hubungan karyawan dengan karyawan lainnya <b>(Sunyoto, 2012)</b>	Likert

### 2.11 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis menurut **Sugiyono (2019)** adalah jawaban



sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

#### a. Pengaruh Stres Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan

Aktivitas yang ada di setiap kelompok organisasi dimana manusia melakukan tugas atau pekerjaan yang dapat mengalami stres. Stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan dan dapat mengganggu karyawan dalam bekerja. Maka dari itu setiap pimpinan atau bawahan harus bisa mengelola stres dengan baik. Ketika dapat dikelola dengan baik maka konsekuensinya adalah fungsional (positif). Tapi sebaliknya jika stres tidak dapat dikelola maka bergampak negatif bagi perusahaan.

Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Yuri Evalina (2016) bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> : Diduga stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

#### Pengaruh Konflik Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Rivai (2013)** konflik merupakan pertentangan dalam hubungan kemanusiaan (*intrapersonal* atau *interpersonal*) antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan, yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi, dan nilai.

Konflik merupakan masalah yang timbul karena diakibatkan oleh masalah-masalah komunikasi, hubungan antar pribadi, atau struktur organisasi. Konflik dalam perusahaan tentu akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konflik lebih mengarah kepada perselisihan antar anggota perusahaan atau antar divisi anggota perusahaan.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang di kemukakan oleh (Marina Nur 2016) bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka, hipotesis pada penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Diduga konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

#### Pengaruh Lingkungan Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang menyenangkan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan menambah semangat karyawan untuk bekerja lebih baik sehingga kinerja akan meningkat, sebaliknya lingkungan kerja yang buruk dapat menurunkan kinerja karyawan. **Ardana (2012)** mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang aman dan sehat terbukti berpengaruh terhadap produktivitas. Selain itu dikemukakan juga bahwa kondisi kerja yang menyenangkan dapat mencakup tempat kerja, dan fasilitas-fasilitas bantu yang mempercepat penyelesaian pekerjaan.

Lingkungan kerja tidak langsung melaksanakan proses produksi namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi yang akan juga berpengaruh terhadap barang atau jasa yang dilaksanakannya. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H<sub>3</sub>: Diduga lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan

Stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh **Mangkuperwira dan hubeis (2017)** bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: personal atau individu, kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem dan faktor kontekstual atau situasional.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Diduga stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah di PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru yang terletak di jalan Sudirman No.229, Kota Pekanbaru.

#### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data

1. Jenis Data
  - a. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang memiliki kualitas valid yang tinggi dan dinyatakan dalam bentuk sebuah kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan dan foto. **(Sugiyono,2014:6)**

- b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang ditampilkan dalam bentuk grafik atau angka skor. **(Sugiyono,2014:6)**

2. Sumber Data
  - a. Data Primer

Data primer merupakan data informasi yang secara berkala memberikan informasi kepada peneliti. Data sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang diberikan kepada peneliti secara tidak langsung biasanya melalui dokumen atau orang lain.

### 3. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah area umum yang tersusun dari organisasi dan suborganisasi dengan sifat dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2014). Seluruh karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru termasuk dalam penelitian ini: total ada 112 orang karyawan.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2013), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Pada penelitian ini, maka sampel yang digunakan berjumlah 112 orang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode sampling jenuh (sensus).

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan system pengumpulan data dengan metode menurut Sugiyono (2014), sebagai berikut :

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipasi/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono,

**2013).** Ada dua tipe pertanyaan dalam kuesioner penelitian, yakni pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup.

- 1) Pertanyaan dengan jawaban terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian terhadap suatu hal.
- 2) Pertanyaan dengan jawaban tertutup adalah mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Setiap jawaban dari pertanyaan yang diajukan diberi bobot atau nilai. Seperti halnya dibawah ini :
  - a) Sangat Setuju (SS) : 5
  - b) Setuju (S) : 4
  - c) Ragu (R) : 3
  - d) Tidak Setuju (TS) : 2
  - e) Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan dimana penelitian mendatangi langsung lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui buku-buku, dokumen dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5. Analisis Data

Analisis data artikan sebagai upaya mengelola data sebagai data agar sifat-sifat atau karakteristik bahan mudah dipahami dan bermanfaat dalam memecahkan masalah penelitian. Analisis studi kasus ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada responden untuk dinilai. Analisis data untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*). SPSS digunakan untuk menguji hipotesis yang disajikan.

### 3.6. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validasi

Uji validasi adalah ketelitian alat ukur yang digunakan diman-mana, berulang kali, tetapi apakah itu sesuai dengan apa yang sedang diukur. Tes ini menunjukkan apakah alat pengukur yang sudah jadi dapat secara akurat mengukur apa yang sedang diukur. Dengan demikian, pertanyaan validitas instrument (kuesioner) menjadi intrumen (kuesioner) dapat mengukur objek yang akan diukur.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu

konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,70 (Ghozali, 2013).

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menentukan apakah hasil regresi yang dijalankan tidak bias. Artinya hasil regresi yang diperoleh tidak benar dan regresi akhir tidak dapat digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulan, sehingga digunakan asumsi klasik yang perlu diperhatikan:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013).

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai cutoff yang umum dipanggil untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2013)

### 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi temporal atau spesifik antara anggota data observasi yang dijelaskan. Menurut Suliyo 2011. *Durbin-Watson* mendekati 2 digunakan untuk menguji apakah ada autokorelasi.

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedestisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedestisitas dan jika berbeda disebut heteroskedestisitas (Ghozali, 2013).

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, namun pada penelitian ini peneliti melakukan uji Glejser. Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji metode glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model tersebut terdapat masalah heterokedastisitas (Suliyanto, 2011). Gejala heteroskedastisitas juga ditunjukkan apabila hasil dari uji glejser kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heterokedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2013)

### 3.8. Analisis Regresi

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu

$$y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3 + e$$

keterangan:

Y = Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

A = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Regresi

X1 = Stres Kerja

X2 = Konflik Kerja

X3 = Lingkungan Kerja

e = error/variabel pengganggu

### 3.9. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Tujuan uji signifikan parsial adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Pengujian dilakukan secara dua arah,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tingkat kepercayaan 95% dan, dapat dilakukan uji tingkat signifikan yang mempengaruhi hubungan variabel independen secara individual dengan variabel, dimana tingkat signifikan ditentukan pada 5% dan  $df = n - k$ , sedangkan kriteria keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $value > a$  maka:
    - a.  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh signifikan
    - b.  $H_o$  ditolak karena tidak dapat pengaruh yang signifikan
  - 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $value < a$  maka:
    - a.  $H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
    - b.  $H_o$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
2. Uji simultan (Uji F)

Alat ini digunakan untuk memahami beberapa variabel independen utama yang berkaitan dengan variabel dependen secara positif. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung namun sebelum membandingkan nilai F perlu memperhatikan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan =  $n - (k + 1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Menurut analisis studi ini, nilai alfa sekitar 0,05 digunakan. Saat menggunakan kriteria berikut menyusun pernyataan, misalnya:

- 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $F_{value} > a$  maka:
  - a.  $H_a$  diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
  - b.  $H_o$  ditolak karena tidak dapat pengaruh secara signifikan
- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F_{value} < a$  maka

- a.  $H_a$  ditolak karena tidak dapat pengaruh signifikan
  - b.  $H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan presentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, berarti variabel independen memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, berarti variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV****GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN****4.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia**

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan Belanda. Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos. Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota / kabupaten, hamper 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sedah memiliki lebih dari 3.800 Kantor posonline, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Pos indonesia, 2018).

#### 4.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu :

Visi: Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

Misi: Berkomitmen kepada pelanggan menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usahayang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Struktur organisasi kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru berkembang secara dinamis karena didorong faktor internal dan eksternal. Struktur organisasi kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru masih bersifat sentralisasi. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab kepala kantor. Bila kita lihat struktur organisasi dalam bentuk lini dan staf. Dimana wewenang dari pimpinan mengalir langsung kepada bagian yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut jenjang organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Pos Indonesia dapat dilihat pada gambar berikut:



UIN SUSKA RIAU

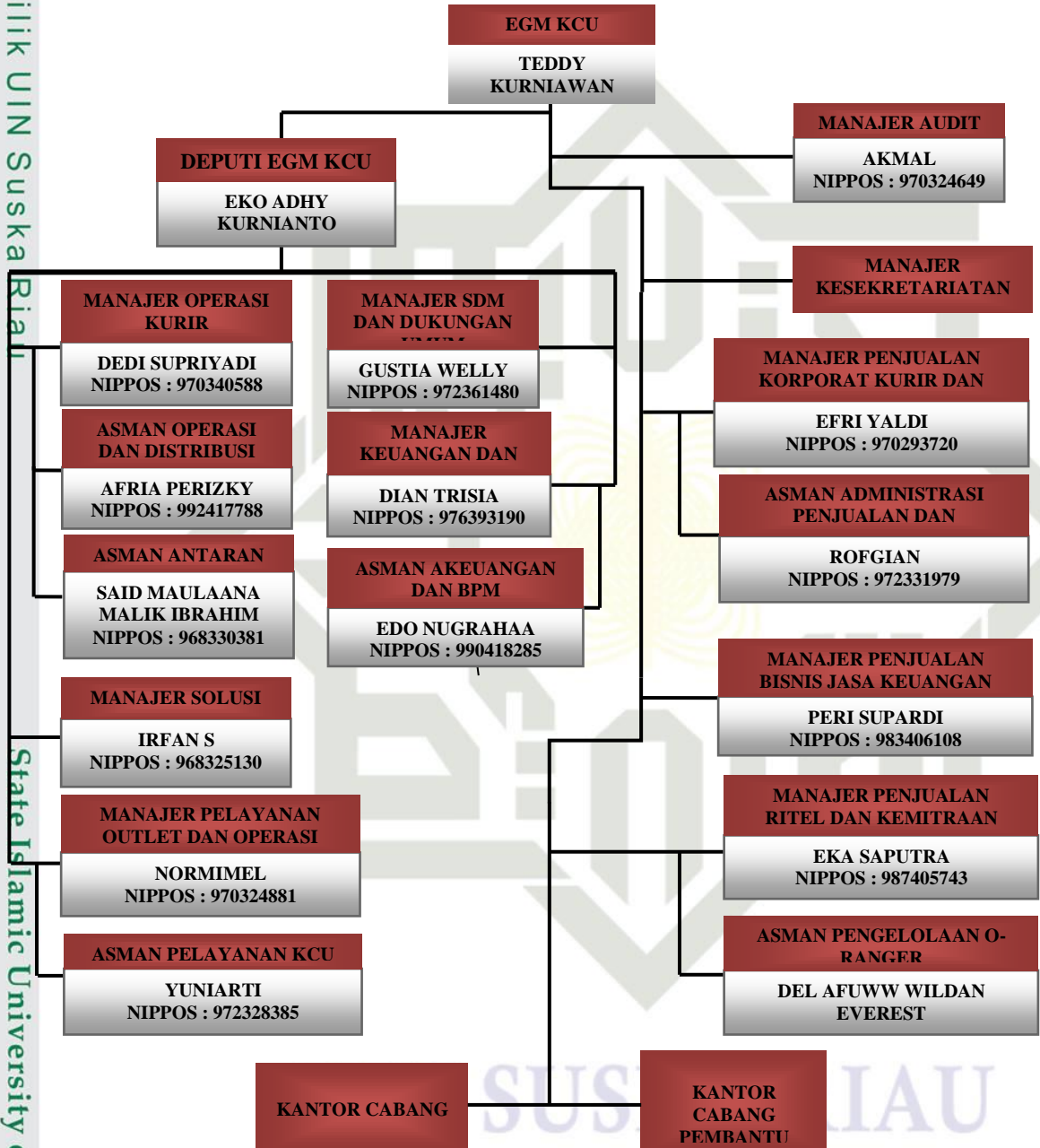
Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan dimana nilai  $t_{hitung} (-5.177) > t_{tabel} (-1.980)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Menjelaskan variabel stress kerja karyawan memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

2. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan dimana nilai  $t_{hitung} (-6.614) > t_{tabel} (-1.980)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Menjelaskan variabel konflik kerja karyawan memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan dimana nilai  $t_{hitung} (3.580) > t_{tabel} (1.980)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,001 masih berada dibawah 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Menjelaskan variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

Secara simultan variabel stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dengan nilai  $F_{hitung} (75.860) > F$

tabel (2.70) dengan Sig. (0,000) < 0,05, sementara nilai adjusted R Square sebesar 0,669 menjelaskan variabel stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi variabel kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru sebesar 66.9% sementara 33.1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan bahwa stres kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan disarankan kepada karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru disarankan dapat memberikan pekerjaan sesuai dengan porsi karyawan tidak memberikan target pekerjaan yang tinggi sehingga beban kerja karyawan tidak tinggi dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
2. Untuk pimpinan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru disarankan untuk dapat menghargai setiap masukan dan saran dalam meningkatkan kenyamanan dalam bekerja
3. Kepada semua karyawan bagian lapangan PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru hendaknya selalu bekerja sama dan memaksimalkan waktu kerja sehingga setiap terget akan selalu dapat tercapai.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam meningkatkan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produktivitas didalam bekerja. Sehingga dapat diketahui hubungan mana yang paling berpengaruh dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

A-Quran dan terjemahan.

Abdullah, M Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Aslihan. 2015. *Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wenang Cemerlang Press*.

Baihaqi, Firdaus dan Nurti Widya. 2021. *Pengaruh Konflik Kerja Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mutiara Indah Purnama Bekasi*.

Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media, Cetakan Pertama.

Ehsan, Muhammad dan Burhan Septian. 2021. *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cabinindo Putra*. ISSN: 2723-701X.

Evalina, Yuri. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Koflik Kerja Trhadap Kinerja Karyawan Pada Surat Kabar Harian Lampung Post*.

Firman Nugroho, Gemilang. 2018. *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sahabat Klaten*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Widya Darma Klaten.

Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivriate dengan Program IBM SPSS", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang : 2013.

Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT. Mumi Aksara.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grofindo Persada.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manjemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.



- Mangkunegara, Anwar Prabu. “*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*”, cetakan ke 7, Bandung: Refika Aditama, 2014
- Mangkunegara, Anwar Prabu. “*Sumber Daya Manusia Perusahaan*”, cetakan ke 12, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015
- Namawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Nur Ervan, Muhammad. *Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Sungguminasa*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Nur, Sarina. 2016. *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*.
- Rachmawati, Ardian dan Risnawati. *Penagruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kota Surakarta*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. E-ISSN: 2461-0593.
- Ratnasari, Sri Langgeng dan Winner Cliton Purba. 2019. *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mutiara Hutama Sukses*. P-ISSN: 2252-5262, E-ISSN: 2614-4999.
- Rianna, Dianna dan Valentyne Yunda Aghata.2016. *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Persahaan Kantong Plastik Keris Surakarta*. ISSN: 2337-523X.
- Rivai, Veitza, “*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*” Edisi ke 6, Jakarta: PT. Raja Grafindo , 2014
- Sadarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Mnajemen Pegawai Nergeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sosiadi, Mulia dan Ermansyah. *Analisis Dampak Stres Akademik Dalam Penyelesaian Tugas Akhir (Skripsi) Studi Pada Mahasiswa Program Sutdi Manajemen UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan Universitas Internasional Batam Kepulauan Riau*. Jurnal El-Riyasah, Volume 11 Nomor 1 Tahun 2020.
- Sosiadi, Mulia dan Ermansyah. *Dampak Stres Kerja Terhadap Disiplin Anggota Polri Sektor Belakang Padang (BLT) Wilayah Perbatasan Perairan Indonesia-Singapura Polres Balerang Kepulauan Riau*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sinyoto, Danang. 2013. *Sumber Daya Manusia*.CAPS.Yogyakarta Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol.5 No.1, Mei 2014.Di unduh pada tanggal 19/03/2020.
- Suliyanto.2011.Ekonometrika Terapan. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Jakarta, Kencana.
- Suwatno dan Priansa, Donni Juni.”*Manajemen SDM*”, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta-14240.
- Wilson Bangun. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Yonata, Hendrian dan Sugandha. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Trunojoyo Sumber Listrindo*. Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB). Bhirawa. Vol.3. No.1. edisi Desember 2016.ISSN (E): 25980-9715.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1.

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA  
(PERSERO) PEKANBARU**

Dengan Hormat

Saya Nilmala Sari Hasibuan selaku mahasiswi Universitas Negeri Sultan Kasim Riau, sedang melakukan penelitian terhadap Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru untuk keperluan tugas akhir. Untuk itu saya mengharapkan bantuan atau kesediaan Bapak/Ibu Untuk dapat mengisi kuesioner ini. Saya ucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu di dalam penelitian ini.

Silakan anda mengisi pertanyaan dengan membari tanda ceklis (√) pada kolom jawaban yang anda angap paling sesuai. Atas kerjasama dan perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Jenis Kelamin :  Wanita  Pria

Usia :  < 26Tahun  27-36 Tahun  
 37-46 Tahun  > 46 Tahun

Pendidikan Terakhir :  SMA/SMK  D3  
 SI/S2  Lainnya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KETERANGAN :**

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 R = Ragu-ragu  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

- I. IDENTITAS RESPONDEN  
 Nama Responden :  
 Jabatan :
- II. DAFTAR PERTANYAAN

**VARIABEL STRES KERJA**

No	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	TS T
1.	Saya sering menemui kesulitan pada saat bekerja					
2.	Saya diberikan target yang cukup tinggi					
3.	Saya merasa pimpinan kurang memberikan arahan perbaikan ketika karyawan melakukan kesalahan kerja					
4.	Ketika melakukan kesalahan kerja, investigasi yang dilakukan perusahaan membuat saya tidak nyaman					
5.	Saya merasa keleluasaan dalam bekerja sangat terbatas					
6.	Saya merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja					
7.	Sering kali pekerjaan yang saya lakukan tidak sesuai dengan hati nurani					
8.	Saya sulit mengendalikan diri ketika terjadi selisih paham dengan atasan					



## VARIABEL KONFLIK KERJA

No	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasakan terjadinya percekocokan atau perdebatan (kontroversi) antara saya dan rekan kerja					
2.	Saya merasakan terjadinya ketengangan karena masalah pribadi antara saya dan rekan kerja					
3.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan					
4.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan					
5.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
6.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
7.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan					
8.	Saya merasakan terjadinya perselisihan pribadi antara saya dan rekan kerja					
9.	Saya merasa lelah secara mental dengan pekerjaan saya					

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## VARIABEL LINGKUNGAN KERJA

No	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Keamanan ditempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman					
2.	Perlengkapan penerangan lampu atau pencahayaan dan sarana prasarana kerja sudah memadai					
3.	Suhu udara ditempat karyawan bekerja sudah baik					
4.	Fasilitas yang disediakan perusahaan telah sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan					
5.	Saya merasa nyaman dengan suasana kerja yang ada diperusahaan					
6.	Kondisi tempat bekerja yang baik membuat karyawan nyaman melakukan aktifitasnya					
7.	Hubungan antara sesama karyawan membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan saya.					
8.	Para karyawan mendapat perlakuan secara adil					

## VARIABEL KINERJA

No	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya senantiasa mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik					
2.	Saya selalu memulai dan mengakhiri pekerjaan tepat waktu					
3.	Saya mampu bekerj sama dengan semua karyawan					
4.	Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan oleh perusahaan					
5.	Saya dapat mempertanggung jawabkan					

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	tugas yang diberikan					
6.	Saya memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang saya lakukan					
7.	Saya selalu berusaha memperbaiki kesalahan yang saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan					

Lampiran 2.

## TABULASI DATA PENELITIAN

## STRES KERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	5	4	3	4	3	5	4	5	33
2	5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	3	4	3	3	4	4	3	4	28
7	4	3	4	4	4	5	4	3	31
8	4	5	4	4	5	4	4	4	34
9	5	5	5	4	5	4	5	4	37
10	4	4	4	4	3	3	4	4	30
11	3	4	4	3	4	4	4	4	30
12	5	4	5	4	5	3	5	3	34
13	3	4	3	4	4	5	4	4	31
14	4	5	4	3	4	4	4	4	32
15	4	4	3	5	4	3	5	5	33
16	4	5	3	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	3	4	3	5	3	30
18	4	3	4	4	4	3	5	3	30
19	3	5	4	4	4	3	4	4	31
20	3	3	4	4	4	4	3	4	29
21	5	4	4	5	4	5	3	4	34
22	5	3	5	4	4	4	4	5	34
23	3	4	4	4	3	4	3	5	30
24	3	4	3	4	3	4	3	5	29
25	5	5	5	5	5	5	4	3	37
26	4	5	4	4	5	4	3	4	33

27	5	5	4	5	4	5	5	5	38
28	4	5	4	4	5	5	5	5	37
29	4	4	4	5	3	4	5	4	33
30	4	4	5	3	5	4	5	3	33
31	4	4	4	3	4	5	4	4	32
32	4	5	3	4	4	3	3	4	30
33	4	3	4	4	3	4	3	4	29
34	4	4	4	3	4	4	4	4	31
35	3	3	4	4	3	4	4	5	30
36	5	5	4	4	4	5	4	3	34
37	4	4	5	5	4	5	4	5	36
38	5	5	4	5	5	5	4	5	38
39	3	4	4	5	4	5	4	4	33
40	5	4	5	4	4	5	5	4	36
41	4	3	4	4	4	4	4	4	31
42	3	4	5	4	4	4	4	3	31
43	3	4	3	4	3	3	4	4	28
44	4	3	4	3	4	4	5	4	31
45	4	3	4	3	4	4	3	5	30
46	4	3	4	3	3	3	5	4	29
47	4	4	4	5	4	4	3	4	32
48	4	4	3	4	4	3	4	3	29
49	5	4	5	5	4	3	4	5	35
50	3	4	5	4	5	4	5	3	33
51	4	4	3	4	4	4	4	5	32
52	4	4	4	4	3	4	3	4	30
53	3	4	4	4	5	5	4	3	32
54	5	4	3	3	4	3	5	4	31
55	5	4	5	5	4	5	5	4	37
56	4	5	4	5	4	4	5	5	36
57	4	3	4	4	3	3	4	4	29
58	4	4	3	4	3	4	4	4	30
59	3	4	4	5	4	4	4	5	33
60	4	4	3	4	4	5	4	3	31
61	4	4	4	5	4	4	4	4	33
62	4	4	3	4	4	4	4	4	31
63	5	4	5	4	4	5	5	4	36
64	4	4	3	4	3	3	5	4	30
65	4	4	4	5	3	5	5	4	34
66	4	4	5	4	4	4	5	4	34
67	4	4	4	5	4	4	4	3	32

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

68	3	4	3	5	4	4	3	3	29
69	4	5	4	5	4	5	4	4	35
70	4	5	4	3	4	5	4	4	33
71	4	4	4	4	5	4	5	4	34
72	3	4	3	4	4	4	5	4	31
73	4	5	2	3	3	4	3	4	28
74	4	5	4	5	4	5	5	4	36
75	3	4	4	3	3	4	4	4	29
76	3	4	5	3	3	4	4	2	28
77	4	3	4	4	4	4	3	4	30
78	3	4	3	4	3	2	4	4	27
79	3	3	4	3	3	4	5	5	30
80	4	3	4	4	5	4	5	4	33
81	3	4	3	5	3	4	4	2	28
82	5	5	4	5	5	5	4	5	38
83	3	4	4	4	3	4	4	4	30
84	5	3	5	4	5	4	3	5	34
85	3	4	3	4	4	3	4	3	28
86	5	5	5	5	5	5	4	5	39
87	4	3	3	4	3	4	5	4	30
88	3	3	3	3	4	4	5	5	30
89	5	4	4	4	4	4	5	5	35
90	4	3	4	5	3	4	4	5	32
91	4	5	5	4	5	4	5	4	36
92	5	5	5	4	5	5	5	5	39
93	5	5	5	5	4	5	5	5	39
94	5	5	5	5	4	5	5	5	39
95	4	5	4	5	5	5	5	5	38
96	4	5	5	5	5	5	5	5	39
97	5	5	5	5	4	5	5	5	39
98	5	4	5	5	5	4	5	5	38
99	4	5	5	5	5	4	5	5	38
100	5	5	4	5	4	5	4	5	37
101	3	4	4	3	4	4	4	5	31
102	4	4	5	3	4	4	4	4	32
103	4	3	4	4	5	4	4	5	33
104	4	3	4	4	4	4	5	4	32
105	4	4	5	4	5	4	5	5	36
106	4	5	4	4	4	4	5	4	34
107	4	4	4	3	4	4	4	5	32
108	4	4	3	4	3	5	4	4	31

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

109	4	4	4	5	5	4	5	4	35
110	3	3	4	3	5	5	5	4	32
111	3	5	5	4	3	4	5	4	33
112	5	5	5	5	4	5	5	5	39

### KONFLIK KERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah
1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
2	5	5	3	5	4	3	5	5	5	40
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	41
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	38
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
10	5	4	4	3	4	4	4	3	4	35
11	5	4	5	4	4	4	4	3	5	38
12	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
13	4	5	3	4	4	4	4	3	4	35
14	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36
15	5	4	4	5	4	3	4	4	5	38
16	4	5	3	4	4	4	4	4	3	35
17	4	5	5	4	4	3	4	3	4	36
18	5	4	3	3	4	3	4	4	4	34
19	5	3	5	4	4	5	5	5	4	40
20	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
22	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41
23	3	4	4	3	3	4	5	4	5	35
24	5	4	5	4	4	4	3	4	5	38
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
26	5	4	5	4	4	5	4	5	4	40
27	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
29	5	4	3	4	4	4	3	4	4	35
30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
31	4	4	4	3	4	5	5	4	5	38
32	5	4	3	4	4	5	4	4	5	38
33	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

34	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
35	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40
36	3	4	4	4	5	4	5	4	5	38
37	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
38	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
39	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
40	4	4	3	4	5	5	4	4	3	36
41	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
42	4	3	4	5	4	4	5	4	5	38
43	5	4	5	4	5	4	4	4	3	38
44	3	4	4	5	4	5	4	5	4	38
45	4	3	5	5	5	4	4	5	5	40
46	3	5	4	5	4	5	4	4	5	39
47	4	3	4	4	4	5	4	4	4	36
48	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
49	5	5	4	5	5	4	5	4	4	41
50	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
51	4	5	5	5	4	5	4	4	5	41
52	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
53	4	4	4	4	3	4	5	4	5	37
54	4	5	4	3	5	4	4	4	3	36
55	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
56	5	4	4	5	5	4	4	4	3	38
57	4	5	4	4	4	4	3	4	3	35
58	5	4	4	4	3	4	3	4	4	35
59	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
62	4	4	3	4	5	4	3	4	5	36
63	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
64	5	5	4	5	4	4	3	4	5	39
65	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42
66	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42
67	3	4	4	4	4	4	4	4	5	36
68	5	3	4	5	4	5	4	5	5	40
69	4	5	4	4	3	4	3	3	4	34
70	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
71	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39
72	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
73	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
74	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha

75	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
76	5	4	5	5	5	4	4	3	4	39
77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
78	5	5	4	3	4	5	5	4	4	39
79	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42
80	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
81	4	4	3	3	3	4	4	5	4	34
82	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
83	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
84	5	3	5	4	5	3	5	4	5	39
85	5	5	5	4	3	4	4	4	3	37
86	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
87	4	5	4	3	4	5	4	5	5	39
88	5	5	4	4	5	4	3	4	4	38
89	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42
90	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
91	4	4	4	3	5	4	4	5	5	38
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
93	4	5	4	4	4	3	4	4	3	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
97	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
98	5	4	3	4	4	5	4	5	3	37
99	4	4	5	3	4	5	4	5	4	38
100	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
101	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
102	4	4	4	3	5	4	4	4	5	37
103	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
104	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
106	4	4	4	3	4	5	4	4	4	36
107	3	3	3	3	3	3	4	5	5	32
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
109	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
110	3	3	3	3	5	5	4	3	3	32
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

ultan Syarif Kasim Ria

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LINGKUNGAN KERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	4	3	4	4	4	3	4	3	29
2	3	2	3	3	4	3	4	3	25
3	3	4	4	4	3	4	4	4	30
4	3	3	4	3	4	4	4	5	30
5	4	5	4	5	5	5	4	5	37
6	5	4	5	4	4	5	4	5	36
7	5	5	4	4	4	5	5	4	36
8	3	4	4	4	5	4	4	5	33
9	4	3	3	4	4	4	5	5	32
10	3	4	3	5	5	4	5	5	34
11	4	3	3	4	5	4	4	5	32
12	4	5	3	4	4	4	4	4	32
13	5	5	5	5	4	5	5	4	38
14	5	5	5	4	4	5	5	4	37
15	3	4	5	4	4	5	5	4	34
16	4	5	4	4	5	4	5	3	34
17	5	5	4	5	4	5	4	3	35
18	4	5	5	4	5	4	5	4	36
19	4	4	4	5	4	5	4	4	34
20	4	5	4	5	5	4	5	5	37
21	4	3	4	4	4	4	3	4	30
22	2	4	5	3	4	4	3	5	30
23	5	5	4	5	4	5	4	5	37
24	5	5	5	4	5	5	5	4	38
25	3	3	3	4	3	5	4	5	30
26	4	3	4	2	3	3	4	5	28
27	5	4	3	4	4	3	2	5	30
28	3	4	3	4	4	3	4	3	28
29	5	4	5	4	5	5	4	5	37
30	5	5	5	5	4	2	3	2	31
31	5	5	4	5	5	5	5	5	39
32	4	5	4	5	5	5	4	5	37
33	5	5	4	5	5	4	4	3	35
34	5	4	4	4	5	5	5	4	36
35	4	4	3	4	3	3	2	4	27
36	4	3	4	4	5	5	5	5	35
37	4	4	3	3	4	4	4	3	29
38	3	3	4	4	5	1	2	4	26

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha

39	4	2	3	3	4	4	4	3	27
40	4	4	4	4	3	4	3	4	30
41	2	3	4	4	5	4	5	5	32
42	5	4	2	5	4	5	4	5	34
43	5	5	4	4	5	5	5	4	37
44	5	5	4	5	4	4	4	4	35
45	3	4	5	4	5	4	3	4	32
46	4	5	4	5	4	5	5	4	36
47	5	5	4	5	4	5	5	4	37
48	4	4	5	5	3	5	5	5	36
49	5	4	3	4	5	5	4	4	34
50	5	5	4	4	4	3	3	1	29
51	4	3	4	4	4	4	5	5	33
52	4	4	5	5	5	5	5	5	38
53	4	5	5	4	5	4	5	3	35
54	4	5	5	5	5	5	4	4	37
55	3	4	3	4	4	4	4	4	30
56	3	4	4	3	4	5	4	4	31
57	4	5	5	4	4	5	4	4	35
58	5	5	5	5	5	4	4	4	37
59	5	5	4	5	3	4	4	4	34
60	5	4	5	5	5	4	4	4	36
61	4	4	4	5	5	5	5	5	37
62	4	5	4	4	4	5	4	4	34
63	4	3	4	4	4	5	5	5	34
64	4	5	4	5	4	5	5	4	36
65	5	4	4	4	5	4	4	4	34
66	3	4	3	4	2	5	5	4	30
67	5	4	4	4	5	5	4	5	36
68	5	5	5	5	5	4	5	4	38
69	3	4	4	4	4	4	4	5	32
70	5	4	5	5	5	5	5	4	38
71	3	4	4	5	2	5	5	5	33
72	4	4	4	5	5	5	5	5	37
73	4	5	4	5	5	5	5	4	37
74	4	3	4	3	4	4	3	4	29
75	4	4	4	4	5	5	5	5	36
76	3	4	3	4	4	5	5	5	33
77	3	3	4	4	4	3	4	4	29
78	5	4	5	4	5	4	5	4	36
79	5	4	5	5	5	5	5	4	38
80	3	4	4	4	4	3	4	2	28

rif Kasim Ria

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha

81	4	5	4	4	5	4	5	5	36
82	4	4	4	4	3	4	3	5	31
83	3	4	5	5	4	4	5	5	35
84	5	3	4	4	3	5	4	5	33
85	5	5	5	4	4	3	4	5	35
86	2	4	3	5	4	5	3	3	29
87	4	5	5	5	5	5	5	5	39
88	4	5	4	5	5	4	5	5	37
89	4	4	5	4	4	4	4	4	33
90	5	4	4	4	5	4	5	5	36
91	5	5	5	5	5	5	4	5	39
92	4	3	4	4	4	4	4	4	31
93	5	4	5	4	4	5	4	5	36
94	4	4	5	4	4	4	5	3	33
95	4	3	4	2	4	4	5	4	30
96	4	4	5	4	4	4	4	4	33
97	4	4	5	5	4	4	5	5	36
98	4	4	4	5	5	5	4	5	36
99	4	5	4	4	5	5	5	5	37
100	4	4	4	3	5	4	5	3	32
101	3	4	4	5	4	5	5	5	35
102	4	5	5	5	4	4	5	5	37
103	5	4	5	4	5	4	4	3	34
104	3	4	4	4	4	3	4	4	30
105	4	4	5	4	5	4	4	4	34
106	4	5	5	4	4	5	4	3	34
107	5	4	5	4	5	4	4	5	36
108	4	4	5	4	4	4	4	5	34
109	4	4	4	5	4	5	4	4	34
110	5	5	5	4	4	4	5	4	36
111	5	4	3	4	4	4	5	4	33
112	3	3	4	4	4	5	5	4	32

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### KINERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	Jumlah
1	4	5	3	3	4	5	4	28
2	4	3	3	5	4	4	4	27
3	2	3	4	4	5	4	4	26
2	4	4	3	3	5	4	4	27
5	4	5	4	5	5	5	4	32

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6	4	5	4	5	5	5	5	33
7	5	5	4	5	5	4	5	33
8	4	5	4	4	5	5	4	31
9	4	2	4	3	4	4	4	25
10	5	5	4	4	4	4	5	31
11	4	5	5	5	4	4	4	31
12	4	4	4	4	5	5	4	30
13	5	5	4	4	5	4	5	32
14	4	4	4	5	4	5	5	31
15	5	4	5	4	5	4	4	31
16	5	5	4	4	5	5	4	32
17	4	4	5	4	5	4	5	31
18	5	5	5	4	4	4	5	32
19	4	4	4	5	5	5	4	31
20	5	5	4	5	4	4	4	31
21	4	4	4	5	4	4	5	30
22	4	4	5	4	5	4	4	30
23	5	5	5	4	4	5	5	33
24	4	5	4	5	4	5	5	32
25	3	2	3	4	5	4	4	25
26	3	4	4	4	5	5	5	30
27	3	3	4	4	4	5	5	28
28	4	4	4	3	4	5	5	29
29	5	4	5	5	5	5	5	34
30	5	5	4	5	5	4	5	33
31	5	5	5	3	5	5	5	33
32	4	5	5	5	5	4	4	32
33	5	5	5	5	4	4	4	32
34	5	4	5	5	4	4	4	31
35	4	4	4	4	5	4	5	30
36	5	4	5	5	4	5	3	31
37	5	3	3	3	5	5	5	29
38	3	4	5	3	5	4	5	29
39	3	5	4	3	4	5	5	29
40	5	5	5	3	4	3	5	30
41	5	5	5	5	3	4	3	30
42	5	4	3	4	5	5	5	31
43	4	5	5	5	4	5	4	32
44	5	5	5	5	4	5	4	33
45	5	5	5	5	4	3	4	31
46	5	5	4	5	5	5	5	34

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

47	5	4	5	5	5	5	5	34
48	5	5	4	5	4	4	5	32
49	4	4	4	3	5	5	5	30
50	4	5	4	5	4	4	4	30
51	4	5	5	5	4	3	5	31
52	5	4	5	4	5	5	4	32
53	4	5	5	5	4	4	4	31
54	5	5	5	4	4	5	4	32
55	4	3	5	3	3	4	4	26
56	4	4	3	5	5	5	3	29
57	5	5	4	5	4	5	5	33
58	5	4	5	5	5	5	4	33
59	4	5	5	5	3	4	4	30
60	3	5	5	5	4	5	4	31
61	4	5	5	5	5	5	5	34
62	5	5	5	5	5	4	5	34
63	5	3	4	3	4	4	3	26
64	5	5	5	5	4	4	4	32
65	5	4	3	3	5	5	5	30
66	4	4	4	4	5	4	4	29
67	4	5	5	3	5	5	5	32
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	4	3	5	4	5	29
70	5	5	5	5	4	5	4	33
71	4	4	4	4	4	5	5	30
72	5	4	4	5	5	5	4	32
73	5	5	5	4	4	4	5	32
74	4	4	4	4	4	5	4	29
75	4	4	5	5	4	5	5	32
76	4	5	5	5	5	4	5	33
77	4	4	3	4	5	5	5	30
78	4	5	5	4	5	5	5	33
79	5	4	5	5	4	4	5	32
80	4	5	4	4	3	4	5	29
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	4	5	3	4	4	3	4	27
83	5	5	5	4	4	3	5	31
84	4	3	3	4	4	5	5	28
85	5	5	4	5	4	5	5	33
86	3	4	4	4	4	5	4	28
87	5	5	5	5	5	5	3	33
88	5	5	5	5	4	4	4	32

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

89	4	4	3	4	5	4	5	29
90	4	4	5	3	3	4	4	27
91	5	5	4	4	5	5	4	32
92	5	4	3	4	4	4	5	29
93	5	4	4	4	5	5	4	31
94	5	5	4	3	3	3	5	28
95	4	3	4	4	5	3	5	28
96	4	4	3	5	4	3	4	27
97	5	4	5	5	5	3	4	31
98	4	4	5	5	5	5	3	31
99	5	5	4	4	5	4	5	32
100	4	4	4	5	4	5	4	30
101	4	5	5	4	4	5	5	32
102	5	4	4	5	4	5	4	31
103	3	4	4	4	4	5	4	28
104	4	4	4	3	5	5	4	29
105	2	2	4	4	5	4	3	24
106	5	4	5	4	5	4	4	31
107	4	5	4	5	5	5	4	32
108	4	4	4	4	4	3	4	27
109	4	5	3	4	4	4	3	27
110	5	5	4	4	5	4	5	32
111	4	4	4	3	4	4	4	27
112	3	4	3	4	5	5	3	27

Sampiran 3.

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

STRES KERJA

RELIABILITY

VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8

SCALE('ALL VARIABLES') ALL

MODEL=ALPHA

STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR

SUMMARY=TOTAL.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.709	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28.42	8.009	.555	.333	.747
X1.2	28.39	8.478	.417	.309	.777
X1.3	28.42	8.246	.473	.338	.664
X1.4	28.31	8.415	.440	.238	.672
X1.5	28.50	7.975	.524	.395	.652
X1.6	28.34	8.168	.470	.279	.665
X1.7	28.20	9.486	.464	.090	.728
X1.8	28.29	9.358	.482	.113	.726

#### KONFLIK KERJA

#### RELIABILITY

VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9  
 SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 MODEL=ALPHA  
 STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR  
 SUMMARY=TOTAL.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.812	.813	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	34.57	13.159	.447	.248	.800
X2.2	34.52	12.747	.513	.305	.792
X2.3	34.64	13.263	.383	.205	.809
X2.4	34.61	12.637	.542	.362	.788
X2.5	34.63	12.751	.538	.345	.789
X2.6	34.61	13.013	.488	.284	.795
X2.7	34.63	12.830	.551	.345	.788
X2.8	34.56	12.566	.591	.378	.783
X2.9	34.54	12.786	.522	.303	.791

### LINGKUNGAN KERJA

#### RELIABILITY

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.6 X3.7 X3.8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR

/SUMMARY=TOTAL.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.763	.770	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	29.62	8.476	.317	.186	.742
X3.2	29.53	8.133	.448	.424	.707
X3.3	29.56	8.784	.317	.176	.741
X3.4	29.44	8.526	.475	.332	.708
X3.5	29.43	8.881	.494	.131	.746
X3.6	29.40	8.045	.453	.392	.705
X3.7	29.41	8.165	.449	.315	.707
X3.8	29.48	9.361	.431	.194	.789

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KINERJA

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.
  
```

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.455	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	26.25	3.910	.385	.220	.765
Y.2	26.18	3.672	.452	.322	.724
Y.3	26.25	4.271	.461	.210	.729
Y.4	26.28	4.067	.496	.208	.710
Y.5	26.12	5.174	.402	.131	.730
Y.6	26.12	5.036	.442	.096	.717
Y.7	26.16	4.688	.456	.103	.775

lampiran 4.

**OUTPUT SPSS**

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Kinerja

/METHOD=ENTER Streskerja Konflikkerja Lingkungankerja

/SCATTERPLOT=(\*SRESID,\*ZPRED)

/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan kerja, Stresskerja, Konflikkerja <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kinerja
- b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.824 <sup>a</sup>	.678	.669	1.324	1.781

- a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja, Stresskerja, Konflikkerja
- b. Dependent Variable: Kinerja

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	398.758	3	132.919	75.860	.000 <sup>b</sup>
	Residual	189.233	108	1.752		
	Total	587.991	111			

- a. Dependent Variable: Kinerja
- b. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja, Stresskerja, Konflikkerja

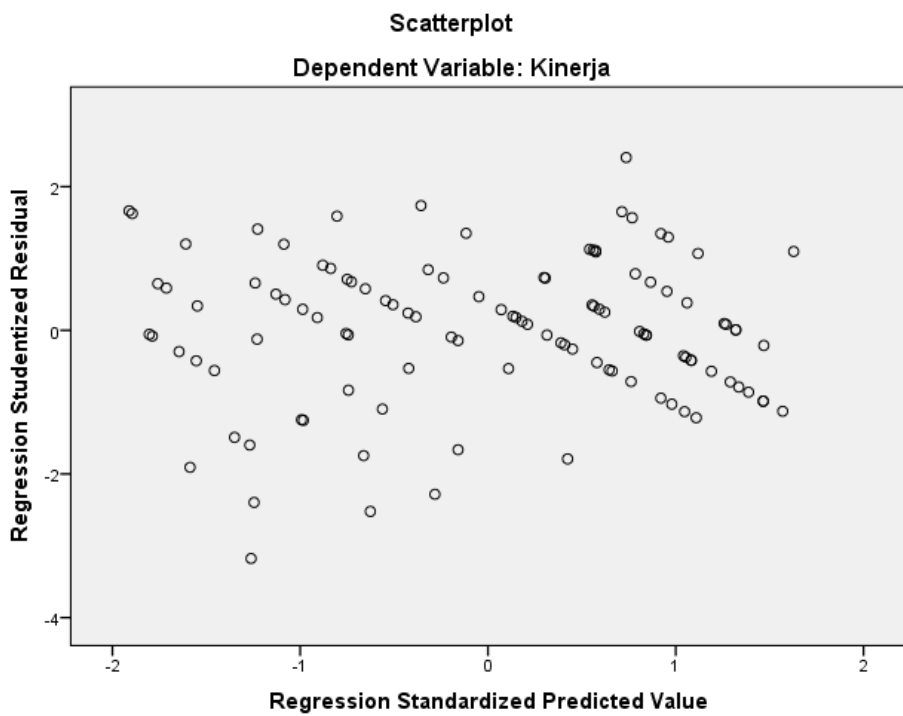
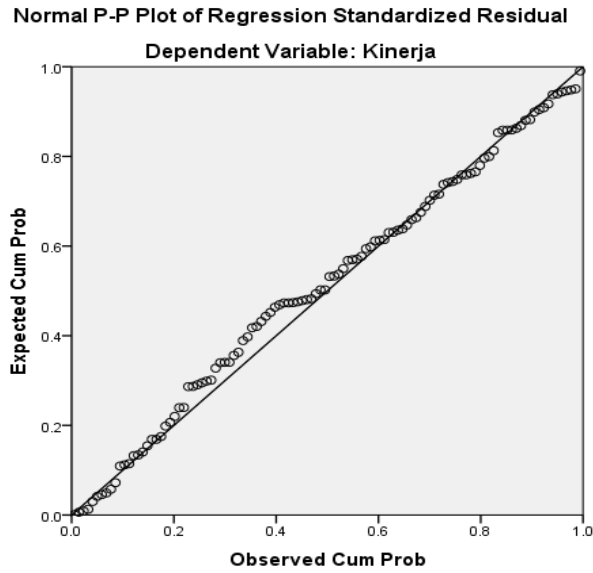
### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	43.981	3.196		13.759	.000		
	Stresskerja	-.227	.044	-.333	-5.177	.000	.719	1.390
	Konflikkerja	-.301	.046	-.439	-6.614	.000	.676	1.479
	Lingkungan kerja	.172	.048	.240	3.580	.001	.662	1.511

- a. Dependent Variable: Kinerja

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TABEL II**  
**NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t**

$\alpha$ untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
$\alpha$ untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,10	0,005	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,486	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,165
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,743	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$v_2 = dk$ penyebut	$v_1 = dk$ pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
36	4,11	3,26	2,80	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,10	2,05	2,03	1,89	1,93	1,87	1,82	1,78	1,72	1,69	1,65	1,62	1,59	1,56	1,55
	7,39	5,25	4,38	3,89	3,58	3,35	3,18	3,04	2,94	2,86	2,77	2,72	2,62	2,54	2,43	2,35	2,26	2,17	2,12	2,04	2,00	1,94	1,90	1,87
38	4,10	3,25	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,96	1,92	1,85	1,80	1,76	1,71	1,67	1,63	1,60	1,57	1,54	1,53
	7,35	5,21	4,34	3,86	3,54	3,32	3,15	3,02	2,91	2,82	2,75	2,69	2,59	2,51	2,40	2,32	2,22	2,14	2,08	2,00	1,97	1,90	1,86	1,84
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,07	2,04	2,00	1,95	1,90	1,84	1,79	1,74	1,69	1,66	1,61	1,59	1,55	1,53	1,51
	7,31	5,18	4,31	3,83	3,51	3,29	3,12	2,99	2,88	2,80	2,73	2,66	2,56	2,49	2,37	2,29	2,20	2,11	2,05	1,97	1,94	1,88	1,84	1,81
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	1,99	1,94	1,89	1,82	1,78	1,73	1,68	1,64	1,60	1,57	1,51	1,54	1,51	1,49
	7,27	5,15	4,29	3,80	3,49	3,26	3,10	2,96	2,86	2,77	2,70	2,61	2,54	2,46	2,35	2,25	2,17	2,08	2,02	1,94	1,91	1,85	1,80	1,78
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,92	1,88	1,81	1,76	1,72	1,66	1,63	1,58	1,56	1,52	1,50	1,48
	7,24	5,12	4,26	3,78	3,46	3,24	3,07	2,94	2,84	2,75	2,68	2,62	2,52	2,44	2,32	2,24	2,15	2,06	2,00	1,92	1,88	1,82	1,78	1,75
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,14	2,09	2,04	2,00	1,97	1,91	1,87	1,80	1,75	1,71	1,65	1,62	1,57	1,54	1,51	1,48	1,46
	7,21	5,10	4,24	3,76	3,44	3,22	3,05	2,92	2,82	2,73	2,66	2,60	2,50	2,42	2,30	2,22	2,13	2,04	1,98	1,90	1,86	1,80	1,76	1,72
48	4,04	3,19	2,80	2,56	2,41	2,30	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,90	1,86	1,79	1,74	1,70	1,64	1,61	1,56	1,53	1,50	1,47	1,45
	7,19	5,08	4,22	3,74	3,42	3,20	3,04	2,90	2,80	2,71	2,64	2,58	2,48	2,40	2,28	2,20	2,11	2,02	1,96	1,88	1,84	1,78	1,73	1,70
50	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,90	1,85	1,78	1,71	1,69	1,63	1,60	1,55	1,52	1,48	1,46	1,44
	7,17	5,06	4,20	3,72	3,41	3,18	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,46	2,39	2,26	2,18	2,10	2,00	1,91	1,86	1,82	1,76	1,71	1,68
55	4,02	3,17	2,78	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,61	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,01	4,16	3,68	3,37	3,15	2,98	2,83	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,15	2,00	1,96	1,90	1,82	1,78	1,71	1,66	1,61
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,23	2,17	2,10	2,01	1,99	1,95	1,92	1,86	1,81	1,75	1,70	1,63	1,59	1,56	1,50	1,48	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,65	3,31	3,12	2,95	2,82	2,72	2,03	2,56	2,50	2,40	2,32	2,20	2,12	2,03	1,93	1,87	1,79	1,71	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,74	1,68	1,63	1,57	1,54	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,04	4,95	4,10	3,62	3,34	3,09	2,93	2,79	2,70	2,61	2,54	2,47	2,37	2,30	2,18	2,09	2,00	1,90	1,84	1,76	1,71	1,64	1,60	1,56
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,22	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,84	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,54	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	4,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,51	2,45	2,35	2,28	2,15	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,63	1,56	1,53
80	3,96	3,14	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,54	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,88	4,04	3,58	3,25	3,04	2,87	2,74	2,61	2,55	2,48	2,44	2,32	2,24	2,14	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,48	1,42	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,65	2,59	2,51	2,43	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,84	4,78	3,94	3,47	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,47	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,54	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,44	3,13	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,20	2,12	2,00	1,94	1,82	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,76	4,74	3,88	3,41	3,11	2,90	2,73	2,60	2,50	2,44	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,85	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,95	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,45	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1107/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 31 Januari 2023 M  
 9 Rajab 1444 H

Kepada  
 Yth. Pimpinan  
 PT. Pos Indonesia (PERSERO)  
 Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Nilmala Sari Hasibuan  
 NIM. : 11671200195  
 Jurusan : Manajemen  
 Semester : XIII (Tiga Belas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MMX  
 NIP. 19700826 199903 2 001

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



Nilma Sari Hasiban adalah nama penulis Skripsi ini, penulis lahir di Ujung Batu 04 Agustus 1997. Merupakan anak dari Bapak Balyan Hasibuan dan Ibu Rosmidar Lubis. Dan merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Kakak pertama Nurma Hidayah Hasibuan, Adik pertama Muhammad Wildan Solahuddin Hasibuan, Adik kedua Meli Yuspita Hasibuan, Adik ketiga Muhammad Alam Syaputra Hasiban.

Penulis berasal dari desa Ujung Batu, Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas. Mengawali pendidikan dibangku SDN 101250 Janji Raja, lulus tahun 2010. Kemudian melanjutkan di MTS Al- Mukhlisin Sibuhuan, lulus pada tahun 2013. Selanjutnya menempuh pendidikan di MA Negeri Sibuhuan, lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis diterima di Program Studi Mnaajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultn Syarif Kasim Riau.

Pada hari selasa tanggal 27 Juni 2023 penulis menyelesaikan studinya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul Skripsi **“Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru”** dan menyatakan lulus dengan gelas Sarjana Ekonomi (SE).