BHJ 2(1) 2018

BALI HEALTH JOURNAL
ISSN 2599-1280 (Online); ISSN 2599-2449 (Print)
http://ejournal.iikmpbali.ac.id/index.php/BHJ

PENGARUH KONFLIK INTERAKTIF DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "X"

I Gede Suasnawa[1]✉, I Gusti Ngurah Made Yudhi Saputra[2]
[1,2]Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali

ABSTRAK

Latar Belakang: Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Manajemen konflik dan stress sangat dibutuhkan oleh rumah sakit dalam meningkatkan kinerja karyawan. Konflik interaktif dan stress kerja cenderung terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah "X". **Tujuan**: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pengaruh konflik interaktif dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. **Metode:** Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal karena penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel konflik interaktif dan stress kerja dan kinerja karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. **Hasil:** Konflik interaktif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (p < 0,05). Variabel stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (p < 0,05). **Simpulan:** Variabel konflik interaktif merupakan faktor yang dominan memperngaruhi kinerja karyawan. Saran yang diberikan kepada Manajemen Rumah Sakit adalah agar dapat mengenali, mencermati, mengantisipasi dan mengatasi sumber-sumber konflik dan stress organisasi. Kepada peneliti lain disarankan untuk meneliti lebih jauh factor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan indikator- indikator yang berbeda yang tidak terdapat didalam penelitian ini

Kata Kunci: konflik interaktif, stres kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

Background: Employee performance is the performance of work or work both quality and quantity achieved by human resources per unit time period in carrying out its work duties in accordance with the responsibilities given to him. Conflict and stress management is needed by hospitals in improving employee performance. Interactive conflicts and work stress tend to occur in the Regional General Hospital "X". **Objective**: This study aims to examine the effect of interactive conflict and work stress on employee performance. **Method**: This research is a causal research because this research aim to know the causal relationship between interactive conflict variable and work stress and employee performance. The sampling technique used is total sampling. Data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. **Result:** Interactive conflict has a negative and significant effect on employee performance (p < 0,05). Job stress variable had negative and significant effect on employee performance (p < 0,05). **Conclusion**: Interactive conflict variable is the dominant factor influencing employee performance. The advice given to Hospital Management is to recognize, observe, anticipate and address the sources of conflict and organizational stress. To other researchers, it is suggested to further examine the factors that affect employee performance and the different indicators not found in this study.

Keywords: interactive conflict, work stress, employee performance

✉*Korespondensi:*
I Gede Suasnawa
Email: ig.suasnawa@iikmpbali.ac.id

Riwayat Artikel:
Diterima 9 Februari 2018
Disetujui 9 Mei 2018
Dipublikasikan 18 Mei 2018

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.[1] Rumah sakit agar memberikan pelayanan yang bermutu dibutuhkan kinerja sumber daya manuasia atau karyawan yang professional. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[2] Karyawan dalam melakukakan pekerjaanya tidak terlepas dari hubungan antar rekan kerjanya. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasinya, kemungkinan akan terjadi sebuah perselisihan atau konflik antar rekan kerja.

Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai status, tujuan, nilai, atau persepsi.[3] Konflik dapat dibedakan dalam dua jenis yaitu konflik intra individu dan konflik interaktif.[4] Konflik interaktif adalah konflik yang terjadi pada tingkat antar pribadi dan antar kelompok dalam organisasi masa kini.[4] Konflik kerja tinggi dalam suatu perusahaan akan membuat karyawan tidak memiliki rasa senang dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan. Konflik berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.[5] Selain itu, Tingkat konflik antara atasan dan bawahan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai.[6] Hasil yang berbeda denga penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel konflik pekerjaan dan keluarga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.[7] Variabel konflik kerja maupun konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.[8]

Faktor lain yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu.[9] Stres di lingkungan kerja dapat terjadi pada setiap level manajemen mulai dari *top of management* sampai pada karyawan biasa dan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja individu yang berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan. Konflik di tempat kerja, pemberian beban kerja yang terlalu berlebihan terhadap karyawan dapat menimbulkan stres yang berkepanjangan, yaitu kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental.[10] Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.[11] Berbeda dengan penelitian tersebut, bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.[12]

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan kepada beberapa Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah “X”, konflik interaktif cenderung terjadi. Konflik interaktif yang terjadi ditunjukan oleh kondisi adanya hubungan yang kurang harmonis, suasana kerja yang tegang, munculnya sikap ego dan individual, komunikasi yang terbatas, munculnya sikap kritis, dan saling mengkoreksi dan menyalahkan, adanya adu pendapat, dan sebagainya. Terjadinya konflik interaktif tersebut sering dipicu oleh masalah perbedaan karakter, perbedaan kecakapan dan intelegensi, perbedaan sikap dan prilaku, ketergantungan tugas, perbedaan

informasi, ketidaksesuaian peran, keterbatasan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia, maupun tekanan lingkungan baik ekonomi, kepentingan masyarakat, maupun politik.

Selain konflik interaktif, stres kerja juga sering dialami oleh karyawan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah "X". Stres kerja timbul akibat adanya tantangan perubahan (aturan birokrasi dan teknologi canggih), tanggung jawab dan beban kerja yang meningkat, kompleksitas pekerjaan, tuntutan tugas berkualitas tinggi, tekanan waktu, dan kondisi tempat bekerja. Stres kerja ditandai dengan adanya : kecemasan, kurang konsentrasi, adanya rasa bosan, munculnya rasa cepat marah dan kesal, kondisi ketegangan, kondisi kebingungan, kelelahan secara pisik, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas terlihat adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya dan juga ada fenomena permasalahan yang terjadi terkait dengan konflik interaktif, stres kerja dan kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan penelitian tentang Pengaruh Konflik interaktif dan stres kerja Terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah"X".

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal karena penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel konflik interaktif dan stres kerja dan kinerja karyawan. Penentuan lingkungan kerja Rumah Sakit Umum Daerah "X" sebagai tempat penelitian dikarenakan RS tersebut memiliki masalah-masalah terkait dengan variabel konflik interaktif, stres kerja dan kinerja karyawan. Ruang lingkup dalam penelitian ini mengenai pengaruh konflik interaktif dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah "X". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi dari pimpinan manajemen sampai dengan staff. Jumlah populasi target dalam penelitian ini sebesar 221 dan jumlah populasi terjangkau sebesar 88. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 88 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah total sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dimana data diolah dengan bantuan program komputer yaitu SPSS (*software Statistics Product for the Social Science*).

HASIL

Hasil penelitian didapatkan dengan melakukan pengujian hipotesis yang menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu konflik interaktif (X1) dan stres kerja (X2 terhadap kinerja karyawan (Y1) di RSUD "X". Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan pengujian $\alpha = 0,05$; df = n-k = 88-3 = 85, sehingga t_{tabel} (0,05:85) adalah sebesar 1,988268. Hasil analisis uji t dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pengaruh Konflik Interaktif dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (uji t)

		Unstandardized Coefficients		***Standardized Coefficients***			***Collinearity Statistics***	
Model		***B***	***Std. Error***	***Beta***	***t***	***Sig.***	***Tolerance***	***VIF***
1	*(Constant)*	40.574	.957		42.376	.000		
	x1	-.426	.135	-.461	-3.157	.002	.244	4.100
	x2	-.291	.136	-.311	-2.131	.036	.244	4.100

a. Dependent Variable: y1

Berdasarkan tabel 1. hasil uji t pada penelitian ini menujukan hasil sebagai berikut:

1. Pengujian t Hitung Pada konflik interaktif (X1)

   Hipotesis 1 menyatakan bahwa konflik interaktif berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Tabel 1. menunjukkan nilai dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05) memiliki angka signifikansi (P Value) pada variabel pelayanan prima 0,002<0,05, maka H0 ditolak dan pada tabel 1. nilai t_{hitung}= 3,157 lebih besar dari t_{tabel}=1,988268 maka H0 ditolak, ini berarti konflik interaktif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Hal ini berarti hipotesis diterima.
2. Pengujian t Hitung Pada Stres Kerja (X2)

   Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan RSUD "X". Tabel 1. menunjukkan nilai dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05) memiliki angka signifikansi (P Value) pada variabel stress kerja 0,036<0,05, maka H0 ditolak dan pada tabel 1. nilai t_{hitung}= 2,131 lebih besar dari t_{tabel}=1,988268 maka H0 ditolak, ini berarti stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Hal ini berarti hipotesis diterima.

PEMBAHASAN

Penelitian ini difokuskan untuk menguji pengaruh konflik interaktif dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Pembahasan tentang hasil penelitian sesui dengan hasil analisis diuraikan berikut ini:

1. Pengaruh konflik interaktif terhadap kinerja karyawan di RSUD "X"

   Hasil penelitian diperoleh bahwa konflik interaktif memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Koefisien regresi X1 sebesar 0,426 menyatakan bahwa setiap kenaikan konflik interaktif sebesar 1 satuan akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,426 satuan. Nilai probabilitas dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05) memiliki angka signifikansi (P Value) pada variabel konflik interaktif 0,002<0,05, maka H0 ditolak dan nilai t_{hitung} = 3,157 lebih besar dari t_{tabel}=1,988268 maka H0 ditolak, ini berarti konflik interaktif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Hal ini berarti hipotesis diterima.

   Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai status, tujuan, nilai, atau persepsi.[3] Konflik interaktif adalah konflik yang terjadi pada tingkat antar pribadi dan antar kelompok dalam organisasi masa kini.[4] Konflik kerja tinggi dalam suatu perusahaan akan membuat karyawan tidak memiliki rasa senang dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan. Hal tersebut meningkatkan keinginan untuk mengundurkan diri. Hasil penelitian ini sesui dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel konflik berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.[5] Tingkat konflik antara atasan dan bawahan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai.[6]
2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD "X"

   Penelitian memperoleh hasil bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Koefisien regresi X1 sebesar 0,291 menyatakan bahwa

setiap kenaikan stress kerja sebesar 1 satuan akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,291 satuan. Nilai probabilitas dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05) memiliki angka signifikansi (P Value) pada variabel stres kerja 0,036<0,05, maka H0 ditolak dan nilai t_{hitung}= 2,131 lebih besar dari t_{tabel}=1,988268 maka H0 ditolak, ini berarti stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X". Hal ini berarti hipotesis diterima.

Stres kerja adalah suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu. Stres di lingkungan kerja dapat terjadi pada setiap level manajemen mulai dari *top of management* sampai pada karyawan biasa dan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja individu yang berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan. Konflik di tempat kerja, pemberian beban kerja yang terlalu berlebihan terhadap karyawan dapat menimbulkan stres yang berkepanjangan, yaitu kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental.[10]

Penelitian ini sesui penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.[11]. Kinerja biasanya menurun tajam saat stres naik pada tingkat tinggi. Penelitian lain menyatakan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.[13]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta hasil pembahasan yang telah dilalakukan sebelumnya maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel konflik interaktif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X" dengan koefisien regresi sebesar 0,426 menyatakan bahwa setiap kenaikan konflik interaktif sebesar 1 satuan akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,426 satuan.
2. Variabel stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD "X" dengan koefisien regresi sebesar 0,291 menyatakan bahwa setiap kenaikan stress kerja sebesar 1 satuan akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,291 satuan.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka untuk kepentingan manajemen rumah sakit, maupun ilmu pengetahuan, selanjutnya disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manajemen RSUD "X"

   Mengingat konflik interaktif dan stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat disarankan kepada pimpinan beserta seluruh jajaran RSUD "X" agar dapat mengenali, mencermati, mengantisipasi dan mengatasi sumber-sumber konflik dan stres organisasi. Konflik interaktif yang terjadi harus mampu diselesaikan secara cepat dan dikelola dengan baik, dikenali penyebabnya dan diupayakan solusi yang efektif sehingga dapat dilakukan penyesuaian dan koreksi. Hal ini akan membuat organisasi dapat berkembang lebih dinamis dan produktif. Beberapa strategi yang bisa diterapkan dalam mengelola konflik interaktif adalah strategi mengelola konflik intra individu dan strategi

mengelola konflik antar pribadi/kelompok.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Hasil temuan pada penelitian ini dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Kepada peneliti lain disarankan untuk meneliti lebih jauh faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan indikator - indikator yang berbeda yang tidak terdapat didalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan Keenam. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
3. Zainal, Veithzal Rivai, H. Mansyur Ramly, Thoby Mutis, Willy Arafah. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
4. Luthans, Fred. Perilaku Organisasi, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi, 2006.
5. Sari, Pepi Mulita, Endang Siti Astuti, Gunawan Eko Nurtjahjono. Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) [serial online]. 2015 [cited 2016 October 28]; 27 (2).
6. Dewi, Fera Ayu Diah Kusumo. Pengaruh Intensitas Komunikasi antar Pribadi dan Tingkat Konflik antara Atasan dan Bawahan terhadap Kinerja Pegawai (Studi di Politeknik Negeri Semarang) [Masters thesis]. Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang; 2015.
7. Lestari, Evi Dyah. Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Personal Banking Officer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang)[Masters thesis] : Diponegoro University; 2015.
8. Giovanni, Tamauka Marsello. Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA (Universitas Samratulangi Manado) [serial online]. 2015 [cited 2016 October 18]; 3 (3):90.
9. Wijono, Sutarto. Psikologi Industri & Organisasi dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
10. Anatan, Lina. & Lena Ellitan. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern. Bandung: Alfabeta, 2007.
11. Saina Nur. Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. Jurnal EMBA [serial online]. 2013 [cited 2016 October 16]; 1 (3):2739.
12. Mandagie, Angel Susanti, Lotje Kawet,Yantje Uhing. Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politehnik Kesehatan Manado. Jurnal EMBA [serial online]. 2016 [cited 2016 October 15]; 4 (1):344.
13. Putri, Fadiarni Widyaning Putri. Pengaruh Efikasi Diri, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas Semarang[undergraduate thesis]: Program Studi Manajemen - S1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang; 2015.