# DAFTAR ISI

[ABSTRAK i](#_TOC_250046)

[ABSTRACT ii](#_TOC_250045)

[KATA PENGANTAR iii](#_TOC_250044)

[DAFTAR ISI v](#_TOC_250043)

[DAFTAR TABEL ix](#_TOC_250042)

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250041)
  2. [Identifikasi Masalah 6](#_TOC_250040)
  3. [Batasan Masalah 7](#_TOC_250039)
  4. [Rumusan Masalah 7](#_TOC_250038)
  5. [Tujuan Penelitian 7](#_TOC_250037)
  6. [Manfaat Penelitian 8](#_TOC_250036)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9](#_TOC_250035)

* 1. [Konflik Kerja 9](#_TOC_250034)
     1. [Pengertian Konflik Kerja 9](#_TOC_250033)
     2. [Bentuk-Bentuk Konflik Kerja 10](#_TOC_250032)
     3. Penyebab Terjadinya Konflik Kerja dan Cara

Mengatasi Konflik Kerja 11

* + 1. [Indikator Konflik Kerja 12](#_TOC_250031)
  1. [Stres Kerja 13](#_TOC_250030)
     1. [Pengertian Stres Kerja 13](#_TOC_250029)
     2. Pendekatna Stres Kerja 14
     3. [Cara mengatasi Stres Kerja 15](#_TOC_250028)
     4. [Indikator Stres Kerja 17](#_TOC_250027)
  2. [Kualitas Kerja 18](#_TOC_250026)
     1. [Pengertian Kualitas Kerja 18](#_TOC_250025)
     2. [Manfaat Penilaian Kualitas Kerja 20](#_TOC_250024)
     3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja 24
     4. Indikator Kualitas Kinerja 26
  3. [Penelitian Terdahulu 27](#_TOC_250023)
  4. [Kerangka Konseptual 29](#_TOC_250022)
  5. [Hipotesis 30](#_TOC_250021)

BAB III METODOLOG PENELITIAN 32

* 1. [Desain Penelitian 32](#_TOC_250020)
  2. [Tempat dan Waktu Penelitian 32](#_TOC_250019)
     1. [Tempat Penelitian 32](#_TOC_250018)
     2. [Waktu Penelitian 32](#_TOC_250017)
  3. [Populasi dan Sampel 33](#_TOC_250016)
     1. [Populasi 33](#_TOC_250015)
     2. [Sampel 33](#_TOC_250014)
  4. [Variabel dan Indikator 34](#_TOC_250013)
     1. [Variabel Bebas (X) 34](#_TOC_250012)
     2. [Variabel Terikat (Y) 34](#_TOC_250011)
     3. [Indikator 34](#_TOC_250010)
  5. [Instrumen Penelitian 36](#_TOC_250009)
  6. [Teknik Pengumpulan Data 37](#_TOC_250008)
  7. [Skala Pengukuran Variabel 37](#_TOC_250007)
  8. [Teknik Analisis Data 38](#_TOC_250006)
     1. [Analisis Kuantitatif 38](#_TOC_250005)
     2. [Uji Validitas dan Reliabilitas 39](#_TOC_250004)
     3. [Uji Asumsi Klasik 40](#_TOC_250003)
     4. [Analisis Regresi Linear Berganda 41](#_TOC_250002)
     5. [Uji Hipotesis 42](#_TOC_250001)
     6. [Uji Koefisien Determinasi 43](#_TOC_250000)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | Profil | PT. Astra International Tbk – ISUZU.......................... | 45 |
|  | 4.1.1. | Sejarah Singkat PT. Astra International Tbk – |  |
|  |  | ISUZU ...................................................................... | 45 |
|  | 4.1.2. | Visi dan Misi............................................................. | 46 |
|  | 4.1.3. | Struktur Organisasi.................................................... | 47 |
|  | 4.1.4. | Uraian Tugas dan Tanggungjawab (*Job Discription*) .... | 48 |
| 4.2. | Hasil | Penelitian..................................................................... | 61 |
|  | 4.2.1. | Deskripsi Karakteristik Responden............................ | 61 |
|  | 4.2.2. | Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel |  |
|  |  | X1 (Konflik Kerja) .................................................... | 63 |
|  | 4.2.3. | Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel |  |

X2 (Stres Kerja) 68

* + 1. Jawaban Responden Terhadap Variabel Y (Kualitas Kinerja Karyawan) 74
    2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 79
    3. Uji Asumsi Klasik 81
    4. Korelasi Product Momen 86
    5. Uji Regresi Linear Berganda 87
    6. Uji Hipotesis 88
    7. Uji Koefisien Determinasi 90
  1. Pembahasan 92
     1. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan 92
     2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan 94
     3. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan 95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 98

* 1. Kesimpulan 98
  2. Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 101

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Index Kinerja Keseluruhan Karyawan PT. Astra International Tbk - ISUZU Medan Periode 2017-2018 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 27

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian 33

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel 35

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden 38

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 61

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 62

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 62

Tabel 4.4 Pernyataan 1: Kesalahan komunikasi dalam melakukan pekerjaan sudah biasa dialami oleh karyawan 63

Tabel 4.5 Pernyataan 2: Kesalahan komunikasi dapat menyebabkan perdebatan dan ketegangan diantara karyawan 64

Tabel 4.5 Pernyataan 2: Kesalahan komunikasi dapat menyebabkan perdebatan dan ketegangan diantara karyawan 64

Tabel 4.7 Pernyataan 4: Karyawan saling menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan 65

Tabel 4.8 Pernyataan 5: Penilaian yang berbeda dari pimpinan tidak merubah semangat karyawan untuk bekerja lebih baik 65

Tabel 4.8 Pernyataan 5: Penilaian yang berbeda dari pimpinan tidak merubah semangat karyawan untuk bekerja lebih baik 66

Tabel 4.8 Pernyataan 5: Penilaian yang berbeda dari pimpinan tidak merubah semangat karyawan untuk bekerja lebih baik 66

Tabel 4.11 Pernyataan 8: Ketergantungan tugas dengan unit kerja yang lain dapat menghambat aktivitas kerja 67

Tabel 4.12 Pernyataan 9: Penerapan metode kerja baru dalam menyelesaikan pekerjaan tidak mudah dijalankan oleh semua karyawan 67

Tabel 4.13 Pernyataan 10: Target pekerjaan yang sangat tinggi dapat menyebabkan karyawan merasa lelah secara mental dan fisik 68

Tabel 4.14 Pernyataan 1: Target pekerjaan yang sangat tinggi dapat menyebabkan karyawan merasa lelah secara mental dan fisik 69

Tabel 4.15 Pernyataan 2: Perusahaan memberikan beban kerja yang adil kepada semua karyawan 69

Tabel 4.16 Pernyataan 3: Sikap pimpinan yang dapat berbuat adil kepada karyawan akan menghilangkan stress kerja 70

Tabel 4.17 Pernyataan 4: Sikap pimpinan yang tidak memperhatikan karyawannya menjadikan iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif 70

Tabel 4.18 Pernyataan 5: Waktu kerja karyawan yang terlalu banyak dapat menyebabkan stres kerja 71

Tabel 4.19 Pernyataan 6: Perusahaan mengatur waktu kerja karyawan dengan sangat profesional agar karyawan tidak stres dalam bekerja 71

Tabel 4.20 Pernyataan 7: Konflik yang dihadapi karyawan dapat berdampak pada stres kerja 72

Tabel 4.21 Pernyataan 8: Karyawan yang bekerja memiliki konflik yang berbeda-beda 72

Tabel 4.22 Pernyataan 9: Komunikasi yang buruk dalam lingkungan kerja menambah beban bagi karyawan 73

Tabel 4.23 Pernyataan 10: Tingginya tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan dapat menyebabkan stres kerja karyawan 73

Tabel 4.24 Pernyataan 1: Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan ketentuan perusahaan 74

Tabel 4.25 Pernyataan 2: Hasil kerja karyawan memenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan perusahaan 74

Tabel 4.26 Pernyataan 3: Karyawan mampu bekerja dengan cepat sesuai dengan arahan perusahaan 75

Tabel 4.27 Pernyataan 4: Karyawan memiliki kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan 75

Tabel 4.28 Pernyataan 5: Seluruh karyawan berinisiatif melakukan pekerjaan tanpa menuggu perintah dari atasan 76

Tabel 4.29 Pernyataan 6: Karyawan mampu menunjukkan inisiatif kerja dengan berusaha mencari dan menemukan solusi atas masalah pekerjaan 76

Tabel 4.30 Pernyataan 7: Seluruh karyawan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efesien dan efektif 77

Tabel 4.31 Pernyataan 8: Karyawan memiliki kemampuan untuk menghasilkan hasil pekerjaan dalam jumlah besar 77

Tabel 4.32 Pernyataan 9: Seluruh karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja yang lain 78

Tabel 4.33 Pernyataan 10: Komunikasi yang baik dalam perusahaan menentukan hasil kerja karyawan 78

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas 80

Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas 81

Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas Data 82

Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinearitas 84

Tabel 4.38 Hasil Uji Korelasi *Product* Moment 86

Tabel 4.39 Pedoman Untuk Memberikan Insterprestasi Koefisien Korelasi 87

Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 87

Tabel 4.41 Hasil Uji t (Parsial) 89

Tabel 4.42 Hasil Uji F 90

Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi 91

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 30

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 47

Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 83

Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot 83

Gambar 4.4 Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas 85

Lampiran 1 Kuesioner 103

Lampiran 2 Tabulasi Data 107

Lampiran 3 Tabel r 116

Lampiran 4 Titik Presentase Distribusi t Tabel 117

Lampiran 5 Titik Presentase Distribusi F untuk α = 0,05 119