

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
KARYAWAN  
PT.SURYA PRIMA *TOUR AND TRAVEL* YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh:  
**Hanafi Fuadi**  
NIM. 12.0101.0088

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG  
TAHUN 2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
KARYAWAN  
PT.SURYA PRIMA *TOUR AND TRAVEL* YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:  
**Hanafi Fuadi**  
NIM. 12.0101.0088

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG  
TAHUN 2019**

# SKRIPSI

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT.SURYA PRIMA TOUR AND TRAVEL YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

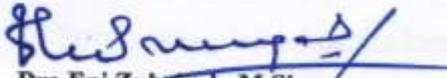
**Hanafi Fuadi**

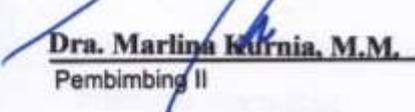
NPM **12.0101.0088**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal **25 Juli 2019**.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

  
Dra. Eni Zuhriyah, M.Si  
Pembimbing I

  
Dra. Marlina Kurnia, M.M.  
Pembimbing II

Tim Penguji

  
Dra. Eni Zuhriyah, M.Si

Ketua

  
Mulato Santosa, SE, M.Sc

Sekretaris

  
Fritina Ansa, SE, MBA

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal **31 AUG 2019**



Dra. Marlina Kurnia, M.M.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanafi Fuadi  
NIM : 12.0101.0088  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Study : Manajemen

Dengan ini menyampaikan bahwa skripsi yang saya susun berjudul :

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT.SURYA PRIMA TOUR AND TRAVEL YOGYAKARTA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akedemis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.



Magelang, 19 Januari 2019

Pembuat Pernyataan,

Hanafi Fuadi

NIM.12.0101.0088

## **RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Hanafi Fuadi  
**Jenis Kelamin** : Laki-laki  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Alamat Rumah** : Bakalan 5/2, Tamanagung, Muntilan, Magelang  
**Alamat Email** : fuadihanafi@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

**Sekolah Dasar** : SD Muhammadiyah Tamanagung 2  
**SMP** : SMP Negeri 1 Mungkid  
**SMA** : SMA Negeri 1 Ngluwar  
**Perguruan Tinggi** : Universitas Muhammadiyah Magelang

Magelang , 19 Januari 2019  
Penulis



Hanafi Fuadi  
NIM. 12.0101.0088

## **MOTTO**

Juara adalah pecundang yang bangkit dan mencoba sekali lagi.

(Squidward Tentacles)

Bertambah tua itu bukan berarti kehilangan masa muda, tapi babak baru dari kesempatan dan kekuatan.

(Betty Friedan)

Bekerja keras dan bersikap baiklah, hal luar biasa akan terjadi.

(Conan O' Brien)

Hidup dapat dipahami dengan berpikir ke belakang, tapi juga harus dijalani dengan berpikir ke depan.

(Soren Kierkegaard)

Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya.

(Annie Gottlier)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT. SURYA PRIMA TOUR AND TRAVEL YOGYAKARTA”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu(S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian ini dan penyusunanya laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tentu saja tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukundan dari berbagai pihak , oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

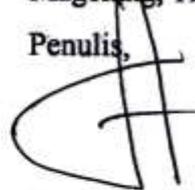
1. Ir. Eko Muh Widodo, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Mulato Santosa, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu kepada saya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha (TU) yang selalu membantu kegiatan kuliah saya.
6. Keluargaku tercinta, Bapak Abdul Alim ayahanda tercinta, Ibu Eny Latifah ibunda tercinta, Kakak Sarofah Nursanti, Kakak Sukarman, Kakak Latif Syarifudin, Adik Saeful Jihad, Keponakan Nur Janah (alm), Amalia Farah Isnaini, Avina Annisa Sabrina, dan Ahsan Fikri Haidar Mufid, atas segala dukungan, doa, dan semangat yang diberikan selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun, peyusun harapkan untuk perbaikan penulisan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini memberi manfaat kepada pihak yang memerlukan.

*Wassalamu'alaiklum Wr.Wb*

Magelang, 19 Januari 2019

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'H' followed by a vertical line and a horizontal crossbar.

Hanafi Fuadi

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian .....	iii
Riwayat Hidup .....	iv
Motto.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A. Telaah Teori.....	10
1. Kinerja Karyawan .....	10
2. Gaya Kepmimpinan .....	13
3. Motivasi .....	16
4. Konflik .....	19
5. Lingkungan kerja .....	21
6. Stres Kerja.....	25
B. Telaah Penelitian Sebelumnya.....	30
C. Perumusan Hipotesis .....	33
D. Model Penelitian.....	39

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Jenis dan Sumber Data .....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
E. Metoda Analisis Data .....	52
1. Statistik Deskriptif .....	52
2. Uji Kualitas Data .....	52
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4. Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Deskriptif.....	59
1. Sampel Penelitian .....	59
2. Statistik Deskriptif .....	59
B. Uji Kualitas Data .....	65
1. Uji Validitas.....	65
2. Uji Reliabilitas .....	67
C. Uji Hipotesis .....	68
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
2. Uji t .....	71
3. Uji F .....	74
4. Koefisien Determinasi .....	76
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian .....	84
C. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	4
Tabel 4.1.....	59
Tabel 4.2.....	60
Tabel 4.3.....	60
Tabel 4.4.....	60
Tabel 4.5.....	61
Tabel 4.6.....	61
Tabel 4.7.....	62
Tabel 4.8.....	66
Tabel 4.9.....	67
Tabe 4.10.....	68
Tabel 4.11.....	71
Tabel 4.12.....	75
Tabel 4.13.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	39
Gambar 3.1 .....	57
Gambar 3.2 .....	58
Gambar 4.1 .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	91
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data .....	95
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Responden.....	102
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	105
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	111
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda .....	117
Lampiran 8 Tabel T.....	119
Lampiran 9 Tabel F.....	120
Lampiran 10 Tabel R .....	121

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT.SURYA PRIMA *TOUR AND TRAVEL* YOGYAKARTA

Oleh :  
**Hanafi Fuadi**  
**NIM. 12.0101.0088**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Surya Prima *Tour and Travel* Yogyakarta. Penelitian ini termasuk dalam asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Surya Prima *Tour and Travel* Yogyakarta. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menghitung besarnya koefisien regresi guna menunjukkan besarnya pengaruh variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan uji *goodness of fit* (Uji F) digunakan untuk menguji kelayakan model dalam penelitian. Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan. Sementara variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi gaya variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja mempunyai pengaruh sebesar 15,4% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

***Kata kunci*** : *kinerja karyawan, gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, stres kerja*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan tidak lepas dari peran manusia yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia sebagai perencana, pelaku, serta penentu terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam perusahaan perlu adanya pengelolaan secara efektif dan profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan perusahaan.

Pada umumnya kinerja karyawan tidak selalu mengalami peningkatan, akan tetapi terkadang juga mengalami penurunan. Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Sandy:2015). Pendapat inilah yang nantinya menjadi dasar untuk memajukan sumber daya manusia dalam melakukan pekerjaannya. Setiap pekerjaan yang dilakukan dapat diukur dari kualitas hasil kerjanya. Hasil kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dalam organisasi, karena tujuan organisasi akan tercapai jika pemimpin secara efektif mampu mengontrol kinerja para bawahannya. Setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya didasari adanya motivasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang datang dari dalam dirinya, sehingga

pekerjaan akan dilakukan dengan baik sebagai cara untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Lingkungan kerja sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan, karena segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja akan berpengaruh terhadap kenyamanan dalam bekerja. Sering terjadi konflik baik antara sesama rekan kerja maupun atasan, dapat mengakibatkan hasil kerja menurun, oleh karena itu konflik perlu dikelola dengan baik agar tidak berdampak negatif terhadap kinerja para karyawan. Stres kerja tidak akan dialami oleh setiap karyawan jika masalah-masalah yang terjadi pada setiap karyawan mampu dikelola dengan baik oleh perusahaan dengan melakukan pendekatan yang efektif terhadap karyawan.

Ditengah fenomena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan wisata dan perjalanan menunjukan bahwa mereka ingin mendapatkan pelayanan terbaik untuk menggunakan jasa *tour and travel* yang mereka pilih. Kinerja karyawan memiliki peran penting dalam dunia bisnis *tour and travel*. Terdapat sekitar 245 agen *tour and travel* di Yogyakarta yang sudah tercatat sebagai anggota ASITA (*Association of The Indonesian Tour&Travel Agencies*). Perusahaan *tour and travel* yang ada di Yogyakarta untuk saat ini banyak melakukan inovasi dari teknologi maupun kualitas pelayanan, untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen. Atas dasar itu maka perusahaan menuntut karyawan untuk bisa menyesuaikan dengan persaingan yang terjadi saat ini. Berikut adalah

ranking 20 besar perusahaan *tour and travel* di Yogyakarta pada tahun 2016 berdasarkan data penjualan terbaik menurut data Maskapai Citilink.

**Tabel 1.1**  
**Rank Agent Tour&Travel Yogyakarta Tahun 2016**

IATA NO	AGEN	RANK
15000155	CITOS	1
15000154	TURINDO	2
15000166	ARENA TIKET INDONESIA	3
15000148	MITRA PERSADA	4
15000153	GEMA HAROMAS	5
15000015	GRAHA TOUR INDONESIA	6
15000009	TOTAL NUSA INDONESIA	7
15000119	PT TIKET2 INDONESIA	8
15000065	PT NUSATOVEL	9
15000028	PT BORNEO SEJAHTERA	10
15000013	GRAMI SETYA MULYA	11
15000051	PT GAMA WISATA	12
15000032	PT INTRANSTOUR PERINTIS	13
15000008	SURYA PRIMA	14
15000071	KALIMAS SETIA ABADI	15
15000066	PR SRI RAMA WIJAYA	16
15000123	TAMINDO/PT TERANG ABADI MANDIRI	17
15000046	PT KOSUDGAMA	18
15000070	PT INDO WISATA SEJAHTERA	19
15000060	BHAKTI PUTRA TOUR & TRAVEL	20

*Sumber : Data rank penjualan dari Maskapai Citilink Cabang Yogyakarta tahun 2016*

PT Surya Prima merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *tour and travel* di Yogyakarta. Berdasarkan data ranking agen *tour and travel* diatas tentunya perusahaan ingin mendapatkan prestasi yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Banyaknya perusahaan *tour and travel* yang ada saat ini menyebabkan terjadinya penurunan dalam penjualan, karena persaingan akan menjadi ketat seiring bertambahnya pesaing dari waktu ke waktu.

**Tabel 1.2 Data Penjualan 2014-2016**

NO	TAHUN	JUMLAH PENJUALAN
1	2014	2.313
2	2015	1.758
3	2016	1.148

Sumber: laporan penjualan Maskapai Citilink staff administrasi PT.Surya Prima Tour adn travel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui terjadinya angka penurunan dalam periode tiga tahun terakhir. Terjadinya penurunan secara berturut-turut merupakan hal yang harus di evaluasi oleh perusahaan agar tidak berkelanjutan. Meningkatkan penjualan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki prestasi perusahaan. Kinerja karyawan merupakan sektor terpenting yang perlu untuk ditingkatkan agar tercapainya tujuan perusahaan untuk dapat lebih maju dan berkembang. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan *tour and travel* ditengah tingginya fenomena kebutuhan masyarakat akan *travelling* dan wisata yang sedang berkembang saat ini, menyebabkan adanya motivasi untuk melakukan penelitian mengenai kinerja karyawan di perusahaan yang bergerak di bidang *tour and travel*. Banyak penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Hasil penelitian Indryani (2016) membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan Katim dan Willyawati (2016) gaya kepemimpinan berpengaruh negatif. Pada penelitian Indryani (2016) motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Katim dan Willyawati (2016) motivasi

tidak berpengaruh. Pada penelitian Pepi, dkk (2015) konflik berpengaruh negatif pada kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Yebbi, dkk (2015) konflik berpengaruh positif. Pada penelitian Rachmawati (2014) lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan Hanafi (2017) lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh. Pada penelitian Rahayu (2017) stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan Sari (2015) stres berpengaruh negatif.

Alasan memilih karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel* sebagai responden adalah karena penelitian terdahulu yang sudah dilakukan menunjukkan adanya perbedaan hasil. Berdasarkan hal tersebut maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil beberapa variabel untuk diujikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Alasan lain yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah, karena masih jarang nya penelitian yang dilakukan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa *tour and travel*. Dari uraian dan penjelasan diatas, maka dijadikan dasar peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT.Surya Prima *Tour&Travel* Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah di uraikan diatas, maka pada penelitian ini peneliti ingin menguji beberapa faktor tersebut secara terpisah dan secara keseluruhan. Maka dari itu dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yang akan dibahas, antara lain adalah :

1. Apakah gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
2. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
3. Apakah konflik kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
4. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
5. Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
6. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi, konflik kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?
7. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*?

### C. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini menjadi lebih terfokus, maka perlu dikemukakan tentang tujuan penelitian. Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka dalam pelaksanaan penelitian ini penulis memiliki tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk :

1. Menguji dan menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan, terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
2. Menguji dan menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
3. Menguji dan menganalisa pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
4. Menguji dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
5. Menguji dan menganalisa pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
6. Menguji dan menganalisa secara simultan pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, konflik kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour and Travel*.
7. Menguji dan menganalisa variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Surya Prima *Tour and Travel*.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah diuraikan diatas, maka diharapkan penelitian yang dilakukan ini memberikan kontribusi diantaranya:

##### **1. Secara Teoritis**

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk memperbaiki kinerja karyawan PT.Surya Prima *Tour and Travel* agar menjadi lebih baik dan meningkatkan pemahaman tentang praktek manajemen kinerja bagi perusahaan yang bergerak di sektor wisata dan perjalanan atau *tour and travel*.

##### **2. Secara Praktis**

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan , pengalaman, dan wawasan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan jasa *tour and travel*. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Pada penelitian ini akan dibahas dalam 5 (lima) bab yaitu :

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

Bab ini membahas tentang beberapa hal, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Bab ini akan menguraikan mengenai teori sebagai dasar untuk menganalisa pokok-pokok masalah dalam penelitian berupa telaah teori mengenai kinerja karyawan, gaya kepemimpinan, konflik, motivasi, lingkungan kerja, stres kerja, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis, dan model penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang gambaran dan tahapan penelitian yang menjelaskan tentang populasi, sampel, metode pengambilan sampel, definisi operasional, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis data dan pembahasan yang menjelaskan seputar deskripsi data, deskripsi responden, deskripsi variabel penelitian, analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

## **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penyusunan skripsi yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HPOTESIS**

#### **A. Telaah Teori**

##### **1. Kinerja Karyawan**

Menurut Nawawi (2013) mengemukakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya dikatakan pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi kemampuan dan motivasi. 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.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau output dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang dapat dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Priansa (2014) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, maupun variabel organisasi.

##### 1. Faktor individu yang meliputi :

- a. Kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental
- b. Latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman
- c. Demografi menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin

2. Faktor psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.
3. Faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan.

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi atau perusahaan, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Menurut Priansa (2014) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi sebagai berikut :

1. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

2. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3. Kemandirian

Kemandirian pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

#### 4. Inisiatif

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas, berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

#### 5. Adaptabilitas

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

#### 6. Kerjasama

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain. Apakah tugas mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Menurut Priansa (2014) menyatakan bahwa pada umumnya skema manajemen kinerja disusun dengan menggunakan peringkat dan ditetapkan setelah dilaksanakan penilaian kinerja. Peringkat tersebut menunjukkan kualitas kinerja atau kompetensi yang ditampilkan pegawai dengan memilih tingkat pada skala yang paling dekat dengan pandangan penilai tentang seberapa baik kinerja pegawai.

Dengan demikian penilaian kinerja merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Pegawai memerlukan umpan balik atas hasil kerjanya sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang. Tujuan dari penilaian kerja yaitu :

1. Peningkatan kinerja
2. Penyesuaian kompensasi

3. Kebutuhan penempatan
4. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Prosedur perekrutan
7. Kesalahan desain pekerjaan dan ketidakakuratan informasi
8. Kesempatan yang sama
9. Tantangan eksternal
10. Umpan balik

## **2. Gaya Kepemimpinan**

Menurut Rorimpandey (2013) gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi sebagai hasil kombinasi dan falsafah, ketrampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan dari seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya. Sedangkan menurut Thoha (2013) bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.

Sedangkan menurut Rivai (2014) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan adalah salah satu cara yang dipergunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang lain untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Thoha (2013) mengemukakan bahwa ada beberapa macam gaya kepemimpinan yang terbagi menjadi dua tipe gaya kepemimpinan, yaitu :

1. Gaya kepemimpinan otokratis

Gaya kepemimpinan otokratis adalah gaya kepemimpinan yang didasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas.

2. Gaya kepemimpinan demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis sering dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Sutikno (2014) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan atau perilaku kepemimpinan terbagi menjadi beberapa tipe yang perlu diketahui, yaitu :

1. Tipe otokratik

Merupakan tipe kepemimpinan yang menganggap bahwa kepemimpinan adalah hak pribadinya, sehingga ia tidak perlu berkontribusi dengan orang lain dan tidak boleh ada orang lain yang turut campur.

2. Tipe kendali bebas atau masa bodo ( *Laizes Faire* )

Merupakan tipe kepemimpinan yang biasanya menunjukkan perilaku yang pasif dan seringkali menghindar diri dari tanggung jawab.

3. Tipe paternalistik

Merupakan tipe kepemimpinan yang perannya dalam kehidupan organisasi dapat dikatakan diwarnai oleh harapan bawahan kepadanya.

4. Tipe kharismatik

Merupakan tipe kepemimpinan menggunakan karakteristik khusus yaitu daya tariknya yang sangat memikat, sehingga mampu memperoleh pengikut yang sangat besar dan para pengikutnya tidak selalu dapat menjelaskan secara konkrit mengapa orang tersebut itu dikagumi.

5. Tipe militeristik

Merupakan tipe kepemimpinan yang dalam menggerakkan bawahannya lebih sering bergantung kepada pangkat dan jabatannya, senang kepada formalitas yang berlebih-lebihan, disiplin yang tinggi, kaku, dan sukar menerima kritikan dari bawahannya.

6. Tipe *pseudo-demokratik*

Tipe kepemimpinan ini disebut juga kepemimpinan manipulatif atau semi demokratik, yaitu dengan ditandai oleh adanya sikap seorang pemimpin yang berusaha mengemukakan keinginan-keinginan dan setelah itu membuat sebuah panitia, dengan berpura-

pura untuk berunding tetapi sebenarnya tiada lain untuk mengesahkan saran-saranya.

#### 7. Tipe demokratik

Tipe kepemimpinan demokratik adalah tipe kepemimpinan yang demokratis dan bukan dipilihnya pemimpin secara demokratis. Tipe kepemimpinan akan selalu bersedia menerima dan menghargai saran-saran, pendapat, dan nasehat dari staf dan bawahanya.

Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang sedemikian rupa untuk mempengaruhi bawahanya agar dapat memaksimalkan kinerja yang dimiliki bawahanya sehingga kinerja organisasi dapat dimaksimalkan.

### 3. Motivasi

Menurut Issakh (2014) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang individu atau karyawan untuk melakukan sesuatu guna memenuhi kebutuhan pada suatu waktu tertentu guna mencapai kepuasan yang diharapkan pada tingkat tertentu. Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang mendasari seseorang untuk melakukan tindakan atau pekerjaan untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan.

Menurut Sutrisno (2013) menyatakan motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang digolongkan menjadi dua faktor yaitu :

#### 1. Faktor intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang atau faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang, antara lain :

- a. Keinginan untuk dapat hidup
- b. Keinginan untuk dapat memiliki
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- e. Keinginan untuk berkuasa

#### 2. Faktor ekstern

Faktor ini juga tidak kalah peranya dalam melemahkan motivasi seseorang, atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang, antara lain :

- a. Kondisi lingkungan
- b. Kompensasi yang memadai
- c. Supervisi yang baik
- d. Adanya jaminan pekerjaan
- e. Status dan tanggung jawab
- f. Peraturan yang fleksibel

Manurut Mohyi (2013) untuk memberikan motivasi pada karyawan ada dua metode yang dapat digunakan, yaitu :

1. Metode langsung ( *Direct Motivation* )

Yaitu motivasi yang diberikan secara langsung, jelas, dan tegas kepada karyawan baik berupa materi ataupun nonmateri untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya.

2. Metode tidak langsung ( *Indirect Motivation* )

Yaitu motivasi yang diberikan secara tidak langsung atau secara tidak terang-terangan.

Menurut Arwanto (2013) ada tiga kebutuhan yang menjadi indikator motivasi kerja, yaitu :

1. Kebutuhan akan pencapaian adalah dorongan untuk berprestasi untuk pencapaian yang berhubungan dengan serangkaian standar.
2. Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan yang membuat orang lain berperilaku dengan cara yang tidak akan dilakukan tanpa dirinya.
3. Kebutuhan akan afiliasi adalah keinginan untuk hubungan yang penuh persahabatan dan interpersonal yang dekat.

Setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan pasti didasari dengan adanya motivasi. Motivasi akan mendorong setiap individu untuk melakukan tindakan atau pekerjaan untuk mencapai kepuasan atau keinginan yang diinginkannya. Motivasi akan timbul dengan adanya kebutuhan dan keinginan dari setiap seseorang.

#### 4. Konflik

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 suatu keadaan yang timbul karena perbedaan pandangan dan persepsi antara satu individu dengan individu lain, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok lain.

Manurut Mangkunegara (2016) ada empat bentuk konflik dalam organisasi, yaitu :

1. Konflik Hierarki ( *Hierarchical Conflict* )

Yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi.

2. Konflik Fungsional ( *Functional Conflict* )

Yaitu konflik yang terjadi dari macam-macam fungsi departemen dalam organisasi.

3. Konflik staf dengan kepala unit ( *Line Staff Conflict* )

Yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama yang berhubungan dengan wewenang atau otoritas kerja.

4. Konflik formal-informal ( *Formal-Informal Conflict* )

Yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal.

Menurut Mangkunegara ( 2016 ) mengemukakan faktor penyebab terjadinya konflik dalam organisasi, yaitu :

1. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan.
2. Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas.
3. Tugas yang tidak jelas ( tidak ada deskripsi jabatan ).
4. Perbedaan dalam orientasi kerja.
5. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi.
6. Perbedaan persepsi.
7. Sistem kompetensi insentif ( *reward* ).
8. Strategi pemotivasian yang tidak tepat.

Konflik dapat menjadi energi yang kuat apabila dapat dikelola dengan baik sehingga dapat dijadikan motivasi, jika konflik tidak dapat dikendalikan mengakibatkan kinerja organisasi rendah. Berdasarkan penjabaran beberapa faktor penyebab konflik, secara tidak langsung faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Perlu adanya manajemen konflik agar tidak berdampak buruk bagi pada perusahaan.

## 5. Lingkungan Kerja

Menurut Sunyoto (2015) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan menurut Nugroho (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi tugas atau pekerjaan seseorang. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan merupakan salah satu hal penting untuk diperhatikan. Lingkungan kerja memang tidak melakukan proses produksi barang atau jasa dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan dalam menjalankan atau melakukan proses tersebut.

Menurut Widodo (2016) indikator-indikator yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja adalah:

### 1. Penerangan cahaya ditempat kerja

Penerangan dalam hal ini tidak terbatas hanya pada penerangan listrik saja, tetapi termasuk penerangan matahari. Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran dalam bekerja.

## 2. Pengaturan suhu udara di tempat kerja.

Dalam keadaan normal tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal dengan suatu tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh.

## 3. Kelembaban ditempat kerja.

Kelembaban adalah banyaknya kadar air yang terkandung dalam udara, misalnya dinyatakan dalam presentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan, udara bergerak, dan radiasi panas tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran karena sistem penguapan.

## 4. Kebisingan di tempat kerja.

Kebisingan merupakan gangguan dan dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Kebisingan dapat menimbulkan bunyi yang dapat mengganggu telinga terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan dalam bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, maka suara bising hendaknya dihindari agar karyawan dapat

bekerja dengan efektif dan efisien sehingga produktivitas kerja karyawan meningkat.

5. Sirkulasi udara di tempat kerja.

Oksigen adalah gas yang paling dibutuhkan oleh setiap manusia untuk menjaga kelangsungan hidup. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila oksigen dalam udara tersebut berkurang dan telah tercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya lagi bagi kesehatan tubuh. Kotornya udara dapat dirasakan dengan sesak nafas dan berpengaruh terhadap kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan.

6. Getaran mekanik di tempat kerja.

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis. Besarnya getaran yang ditimbulkan oleh intensitas dan frekuensi getaran. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik dalam intensitas maupun frekuensinya.

7. Bau-bauan di tempat kerja.

Adanya bau-bauan ditempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran karena dapat mengganggu konsentrasi kerja dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian *air conditioner* dapat merupakan salah satu cara untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

#### 8. Tata warna di tempat kerja.

Menata warna di tempat kerja perlu direncanakan karena pewarnan yang serasi dalam satu ruangan akan memberikan arti yang sangat penting bagi semangat kerja karyawan.

#### 9. Dekorasi di tempat kerja.

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi yang tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruangan kerja saja tetapi berkaitan juga dengan mengatur tata letak, keleluasaan dalam bekerja, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

#### 10. Musik di tempat kerja.

Musik yang sesuai dengan suasana, waktu dan tempat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu yang dipilih harus selektif untuk diterapkan ditempat kerja.

#### 11. Keamanan dan kenyamanan di tempat kerja.

Guna menjaga tempat kerja dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman dan nyaman, maka perlu diperhatikan adanya keamanan dan kenyamanan dalam bekerja, oleh karena itu faktor keamanan dan kenyamanan perlu diwujudkan. Rasa aman dan nyaman akan menimbulkan ketenangan guna meningkatkan dan mendorong semangat dan kegiatan kerja. Tentunya karyawan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

## 6. Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *Simptom*, antara lain mudah emosi, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Sedangkan menurut Harissma dan Andre (2013) stres kerja merupakan suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis dan sikap individu. Menurut Shukla dan Srivastava (2016) stres kerja seperti beban kerja, kondisi kerja, dan harapan dari suatu manajemen penyebab ketegangan dan dapat menyebabkan kesehatan yang buruk bagi suatu pekerja.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi tertekan yang dirasakan oleh seorang karyawan karena tugas dalam pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik, dan tuntutan dalam pekerjaan tidak dapat terpenuhi, serta permasalahan yang dihadapi tidak dapat ditangani dengan baik.

Menurut Mohyi (2013) berpendapat bahwa sumber yang menyebabkan stres kerja yang berasal dari tempat kerja dibagi menjadi empat kategori, yaitu :

1. Lingkungan fisik

Meliputi cahaya, suara, suhu, dan ventilasi

2. Individu

Meliputi konflik peran, peran ganda, beban kerja yang berlebihan, tidak ada kontrol, tanggung jawab, dan kondisi kerja.

3. Kelompok

Yaitu hubungan yang kurang baik dengan lawan, bawahan, dan atasan.

4. Organisasional

Meliputi desain struktur organisasi yang kurang bagus dan tidak ada kebijakan khusus.

Menurut Amalia (2016) menyatakan bahwa indikator yang dapat menyebabkan stres kerja terjadi pada karyawan atau pegawai terbagi menjadi lima, yaitu :

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.

2. Tuntutan peran

Merupakan hal yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang pekerja atau karyawan sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dikerjakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

### 3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai atau karyawan lain.

### 4. Struktur organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya penjelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.

### 5. Kepemimpinan

Beberapa pihak selaku pimpinan dalam daya manajemen pada organisasi dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan.

Manurut Gilang (2015) ada tiga sumber penyebab stres yaitu :

#### 1. Faktor lingkungan luar

##### a. Ekonomi

Ekonomi dapat disebabkan oleh perubahan siklus bisnis, sehingga menimbulkan rasa khawatir karyawan terhadap pekerjaannya.

##### b. Politik

Ketidakpastian politik bisa disebabkan oleh kondisi politik suatu negara yang tidak stabil, sehingga dapat berpengaruh ke dalam aspek kehidupan karyawan.

##### c. Teknologi

Karena inovasi dapat membuat keterampilan karyawan dan pengalamannya menjadi usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robot, dan otomatisasi adalah ancaman bagi kebanyakan orang dan dapat memicu stres.

## 2. Faktor organisasi

### a. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja dan tata letak tempat kerja.

### b. Tuntutan peran

Tuntutan ini berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi. Beban peran yang berlebihan terjadi saat karyawan diharapkan bisa menyelesaikan lebih banyak pekerjaan daripada waktu yang ada.

### c. Tuntutan pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar.

## 3. Faktor individu

### a. Masalah dalam keluarga

Hal ini menyangkut masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

b. Masalah ekonomi

Kondisi keuangan pribadi dapat menimbulkan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian mereka terhadap pekerjaannya.

c. Karakteristik kepribadian

Perbedaan karakteristik masing-masing orang dapat menimbulkan beragam gejala stres. Gejala stres yang diekspresikan pada pekerjaan sebenarnya berasal dari kepribadian seseorang itu sendiri.

Manurut Jacinta dalam Fauji (2013) stres kerja dapat mengakibatkan beberapa hal, yaitu :

1. Dampak terhadap perusahaan

- a. Terjadinya kekacauan. Hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja.
- b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- c. Menurunkan produktivitas kerja
- d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.

2. Dampak terhadap individu

a. Kesehatan

Banyak penelitian yang menemukan adanya akibat-akibat stress terhadap kesehatan seperti penyakit jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, gangguan pencernaan,

sulit tidur atau kebanyakan tidur, struk dan beberapa penyakit lainnya.

b. Psikologis

Stres yang berkepanjangan akan mengakibatkan ketegangan dan kecuatiran yang terus menerus yang disebut stres kronis. Stres kronis sifatnya menggrogoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan-lahan.

c. Interaksi interpersonal

Orang yang sedang stres akan lebih sensitif dibandingkan dengan orang yang tidak mengalami stres. Oleh karena itu sering salah persepsi dalam membaca dan mengartikan suatu keadaan, pendapat dan penilaian, kritik, nasehat, bahkan perilaku orang lain. Orang selalu mengaitkan sesuatu dengan dirinya. Pada tingkat stres yang berat, orang bisa menjadi depresi, kehilangan percaya diri, dan harga diri.

## **B. Telaah Penelitian Sebelumnya**

Berdasarkan landasan teori yang sudah diuraikan diatas maka sebagai acuan dalam penelitian ini perlu adanya penelitian terdahulu yang sudah dilakukan supaya penelitian ini menjadi lebih valid. Indryani (2016) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Karya Indah Buana Surabaya. Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan

analisis regresi, analisis koefisien determinasi berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya. Sedangkan untuk variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya.

Katim dan Willyawati (2016) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan transaksional dan motivasi terhadap kinerja karyawan (Study Pada Merlyb Park Hotel Di Jakarta Pusat). Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji determinasi, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis ( uji t dan uji f). Hasil dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh negatif secara parsial terhadap kinerja karyawan. Sedangkan motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Variabel gaya kepemimpinan transaksional dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sari (2015) meneliti tentang pengaruh konflik dan stres kerja terhadap motivasi dan kinerja karyawan (Study Pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Tuban). Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis ( uji t, uji f, dan koefisien determinasi). Hasil pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh negatif konflik kerja terhadap kinerja

karyawan, sedangkan pada variabel stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Yebbi, dkk (2015) meneliti tentang pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja karyawan pada PT FIF Group Cabang Lumajang. Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur, analisis regresi, dan uji t. Hasil dari penelitian ini adalah konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada variabel stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Rachmawati (2014) meneliti tentang pengaruh lingkungan kerjam keterampilan kerja, dan jenjang karir terhadap kinerja karyawan pada PT Gastronomi Jasa Interbuain Surabaya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji f, koefisien determinasi, korelasi, uji t. Hasil pada penelitian ini adalah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hanafi (2017) meneliti tentang pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT BNI Lifeinsurance. Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji t. Hasil penelitian ini adalah motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Rahayu (2017) meneliti tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telesindo Shop Cabang Makasar. Alat analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji f dan uji t. Hasil dari penelitian ini adalah stres berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sari (2015) meneliti tentang pengaruh stres dan konflik terhadap kinerja pada Jambuwuluk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis ( uji t dan uji f). Hasil pada penelitian ini adalah stres berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

### **C. Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dan kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah :

#### **1. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan tinjauan teoritis dan hasil temuan empiris diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Hubungan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.**

Menurut Rivai (2014) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai, dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering digunakan oleh seorang pemimpin. Gaya kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan pemimpin terhadap kemampuan bawahannya.

Teori dari Rivai (2014), menghubungkan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan. Keterampilan dan kemampuan pemimpin dalam pengarahan adalah faktor penting dalam menjalankan kinerja karyawan dalam organisasi. Perusahaan dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik kepemimpinan yang efektif, akan dapat mempelajari berbagai perilaku dan teknik tersebut, oleh karena itu akan dicapai pengembangan efektifitas dari gaya kepemimpinan yang berimbas pada peningkatan kinerja karyawan.

Pada penelitian Indryani (2016) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja, jadi semakin baik gaya kepemimpinan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

## **H<sub>1</sub>. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan**

### **b. Hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan**

Menurut Issakh (2014) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang individu atau karyawan untuk melakukan sesuatu guna memenuhi kebutuhan pada suatu waktu tertentu untuk mencapai kepuasan. Pernyataan dari Issakh (2014 ) menunjukkan bahwa motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. Motivasi merupakan hal penting bagi pimpinan karena pemimpin harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Motivasi dapat berupa gaji, kondisi kerja, hubungan kerja, dan kebijakan perusahaan tentang kenaikan jabatan, delegasi wewenang memberikan nilai positif dalam usaha peningkatan kinerja karyawan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Indryani (2015) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin baik motivasi yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

### **H<sub>2</sub>. Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan**

### c. Hubungan konflik kerja 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 konflik lebih mengarah kepada perselisihan antar anggota perusahaan atau antar divisi anggota perusahaan. Konflik dipicu karena perbedaan pendapat atau perbedaan paham dan karakteristik pribadi sehingga memunculkan rasa tidak suka satu anggota dengan anggota yang lain atau kelompok tertentu. Maka dari itu konflik harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan dampak yang negatif terhadap kinerja karyawan. Jika konflik dapat dikelola maka bisa berdampak fungsional bagi perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan Peppi,dkk (2015) menunjukkan bahwa konflik berpengaruh positif terhadap Berdasarkan hal tersebut maka, hipotesis pada penelitian ini adalah :

**H<sub>3</sub>.Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan**

**d. Hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan**

Dalam melaksanakan pekerjaan atau tanggung jawabnya sebagai karyawan, tentunya lingkungan kerja atau segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dalam bekerja menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawannya. Lingkungan yang baik tentu akan membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Temperatur udara di lingkungan kerja, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik.

Hasil penelitian Rachmawati (2014) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin baik lingkungan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>4</sub>.Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan**

**e. Hubungan stres kerja 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 berdampak negatif bagi perusahaan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari (2015) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin tinggi stres yang dialami karyawan maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah :

**H<sub>5</sub>.Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan**

**f. Faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan.**

Menurut Issakh (2014) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang individu atau karyawan untuk melakukan sesuatu guna memenuhi kebutuhan pada suatu waktu tertentu guna mencapai kepuasan yang diharapkan pada tingkat tertentu. Motivasi merupakan factor untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan, karena dengan adanya motivasi akan mendorong orang untuk melakukan pekerjaan untuk memperoleh kepuasan kerja guna memenuhi kebutuhannya.

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa motivasi adalah lebih inklusif dari sekedar aplikasi berbagai peralatan atau cara tertentu untuk mendorong peningkatan keluaran (kinerja karyawan). Jadi penting bagi perusahaan untuk menggunakan motivasi secara bijaksana. Perusahaan harus melihat motivasi sebagai sistem yang mencakup sifat-sifat individu, pekerjaan,

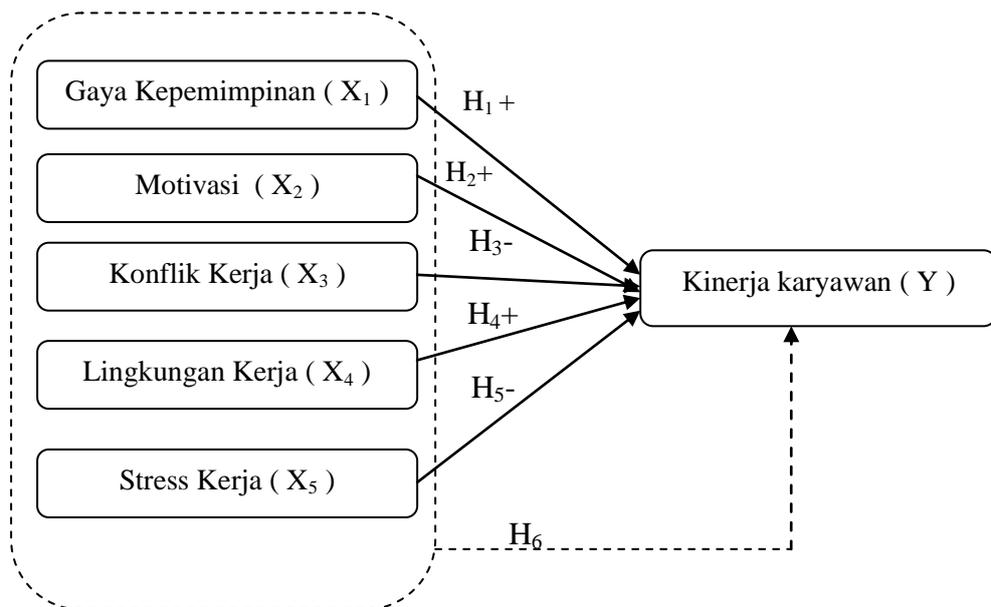
situasi kerja, serta memahami hubungan antara insentif, motivasi dan produktifitas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Indryani (2016) menunjukkan bahwa motivasi merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut , maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>6</sub>. Motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan**

## 2. Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

Keterangan :

———— = Berpengaruh secara parsial

----- = Berpengaruh secara simultan

Terdapat pengaruh dari variabel independen gaya kepemimpinan, motivasi, konflik kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja secara parsial dan simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan pendekatan penelitian yang diuraikan diatas maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek/subyek yang diteliti melalui penyebaran angket dan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah

metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan terstruktur (kuesioner). Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden berkaitan dengan variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder adalah data yang telah dipublikasikan dan digunakan untuk mendukung data primer, diperoleh dari data-data perusahaan berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi organisasi dan administrasi

### **C. Populasi dan Sampel**

Berdasarkan jenis dan sumber data diatas maka populasi dan sampel pada penelitian ini adalah :

#### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Surya Prima *Tour&Travel* yang berjumlah 53 orang.

**b. Sampel**

Menurut Sugiyono (2014) sampel adalah sebagian dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan metode *sensus sampling*, yaitu sampel yang mewakili jumlah populasi. Karena dalam penelitian ini jumlah populasinya kecil maka seluruh populasi dijadikan sampel

**D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Berdasarkan jenis penelitian, jenis data, dan dan sumber data yang sudah diuraikan diatas, maka definisi operasional dan pengukuran variabel pada penelitian ini adalah :

**1. Operasional Konsep Kinerja**

Kinerja karyawan adalah persepsi responden tentang kualitas hasil kinerja yang dicapai oleh responden dalam memberikan kontribusi pada perusahaan. Diukur dengan menggunakan enam instrument pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Rachmawati (2014) dengan menggunakan enam indikator sebagai berikut :

**a. Pengetahuan**

Merupakan segala sesuatu yang diketahui karyawan tentang pekerjaannya baik tugas dan tanggung jawabnya dalam perusahaan tempat menjalankan tugas dan pekerjaannya.

**b. Ketelitian dalam pekerjaan**

Yaitu ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan dan ketelitian dalam menyusun rencana kerja..

c. Ketepatan waktu kerja

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan, ketepatan waktu dalam mengikuti acara-acara penting (meeting dan training), dan ketepatan waktu karyawan datang ke tempat kerja.

d. Kualitas kerja

Kualitas kerja karyawan meliputi kemampuan dalam melaksanakan perintah kerja, kemampuan dalam bekerjasama dengan pimpinan, kemampuan dalam menghafal, dan kemampuan dalam menjual produk perusahaan.

e. Kuantitas kerja

Karyawan selalu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jumlah pekerjaan yang diberikan pimpinan / yang ditargetkan.

f. Kerapihan hasil kerja

Adalah kerapihan dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 2. Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )

Gaya kepemimpinan adalah persepsi responden tentang pola perilaku pemimpinnya didalam organisasi. Untuk variabel gaya kepemimpinan dapat diukur dengan menggunakan tiga instrument pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Indryani (2016) dengan menggunakan tiga indikator sebagai berikut :

a. Keterbukaan

Keterbukaan bisa juga diartikan mau menerima masukan konstruktif, kritik ataupun protes yang memang ada dasarnya, dari siapapun, tanpa melihat level yang memberi masukan, sepanjang disampaikan secara etis.

b. Kebebasan perbaikan

Kebebasan dalam hal ini adalah gaya seorang pemimpin yang selalu melakukan perbaikan-perbaikan segala hal yang mencakup perusahaan

c. Kebebasan bekerja.

Kebebasan dalam hal ini adalah memberikan kebebasan kepada karyawan atau bawahannya untuk berinovasi, dan berkreasi untuk perusahaan.

### **3. Motivasi (X<sub>2</sub>)**

Motivasi adalah persepsi responden tentang dorongan karyawan atau pegawai untuk melakukan pekerjaan atau melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada responden dalam perusahaan atau organisasi. Diukur dengan menggunakan lima instrument pernyataan yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan Indryani (2016) dengan menggunakan lima indikator sebagai berikut :

a. Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan paling dasar yang lebih berhubungan pada kebutuhan fisik kebutuhan akan komoensasi yang diterina guna memenuhi kebutuhan, seperti kebutuhan makanan, minuman, tempat berteduh, seks, tidur, dan oksigen.

b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan

Kebutuhan akan rasa aman, seperti rasa aman dalam fisik, stabilitas, ketergantungan, perlindungan, dan kebebasan dari berbagai ancaman, teroris, penyakit, takut, cemas, atau bencana alam.

c. Kebutuhan hubungan sosial ( rasa memiliki dan kasih sayang ).

Kebutuhan sosial ini merupakan yang kebutuhan yang pada dasarnya setiap manusia akan mencari teman atau sahabat, pasangan, keturunan, dan kebutuhan untuk dekat dengan keluarga.

d. Kebutuhan penghargaan

Kebutuhan ini berhubungan erat dengan kebutuhan akan harga diri, seperti kebutuhan akan *reward* dari perusahaan atau penghargaan untuk karyawan yang mampu mencapai atau melebihi target kerja yang sudah dilakukan, yaitu dengan mempromosikan kepada karyawan untuk menempati kedudukan atau jabatan yang lebih tinggi sebagai bentuk pernghargaan atas apa yang telah dilakukan atau prestasi yang

telah dicapai selama bekerja dan menjalankan tugas dan kewajibannya.

e. **Kebutuhan aktualisasi diri**

Adalah kebutuhan yang dimiliki manusia untuk melibatkan diri sendiri untuk menjadi apa yang sesuai keinginannya berdasarkan kemampuan diri

**4. Konflik (X<sub>3</sub>)**

Konflik adalah persepsi responden tentang perselisihan atau pertentangan baik antar sesama karyawan ataupun dengan bawahan atau atasan di tempat kerja yang mempengaruhi kinerja responden. Untuk variabel konflik dapat diukur dengan menggunakan tiga instrumen diadaptasi dari penelitian Sari (2015) dengan menggunakan tiga indikator sebagai berikut :

a. **Komunikasi**

Penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama.

b. **Struktur organisasi**

Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu bagian dalam organisasi atau perusahaan dengan bagian yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

c. Hubungan dengan atasan dan sesama rekan kerja

Adalah interaksi antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja

**5. Lingkungan Kerja ( $X_4$ )**

Lingkungan kerja adalah persepsi responden tentang kondisi atau keadaan tempat responden bekerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi baik fisik maupun non fisik. Untuk variabel lingkungan kerja dapat diukur dengan menggunakan delapan instrument yang diadaptasi dari penelitian Racmawati (2014) dengan menggunakan delapan indikator sebagai berikut :

a. Peralatan dan kelengkapan kerja

Adalah peralatan atau kelengkapan yang digunakan untuk bekerja seperti komputer, printer, dan koneksi internet.

b. Penerangan atau cahaya di tempat kerja

Cahaya pada tempat kerja atau penerangan yang cukup dan tidak menyilaukan dapat mendukung kinerja karyawan.

c. Temperatur / suhu udara di tempat kerja

Kondisi panas atau dingin di tempat kerja yang sesuai dengan kondisi tubuh karyawan.

d. Sirkulasi udara ditempat kerja

Dengan tercukupinya oksigen karena pergerakan udara yang baik ditempat kerja maka akan menyebabkan kesejukan dan kesegaran.

e. Kerbersihan ditempat kerja

Kebersihan tempat kerja berarti terbebas dari sampah-sampah dan pengontrolan terhadap barang-barang atau berkas-berkas yang tidak dipergunakan di tempat kerja sehingga setiap karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

f. Dekorasi dan Tata warna di tempat kerja

Menata ruangan dan tata warna di tempat kerja dapat mempengaruhi perasaan karyawan. Dekorasi dan tata warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia. Untuk itu warna-warna yang cerah dalam ruangan kerja sangat penting karena dapat menimbulkan perasaan yang bahagia bagi setiap karyawan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

g. Musik di tempat kerja

Lagu-lagu yang sesuai dengan suasana, karena musik yang didengarkan jika tidak sesuai akan dapat mengganggu konsentrasi atau kerja karyawan.

h. Kemanan di tempat kerja

Menjaga tempat kerja dan kondisi tempat kerja dalam keadaan aman agar karyawan tidak merasa khawatir dalam menjalankan kinerjanya.

## 6. Stres Kerja ( $X_5$ )

Stres kerja adalah persepsi responden tentang efek yang ditimbulkan dari tekanan kerja dan beban tugas dalam pekerjaan yang diterima responden dari atasan atau pimpinan. Untuk variabel stres kerja dapat diukur dengan menggunakan tujuh instrument diadaptasi dari penelitian Sari (2015) dengan menggunakan tujuh indikator sebagai berikut :

### a. Beban pekerjaan

Proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang karyawan atau kepada seorang pegawai.

### b. Jabatan

Peninjauan ulang suatu struktur, apakah ditambah atau dikurangi, dimodifikasi, disesuaikan maupun diubah total. Restrukturisasi merupakan evaluasi terhadap suatu struktur agar mau *fit and matching* dengan perubahan situasi dan kondisi yang ada.

c. Tekanan dari atasan

Sering terjadi saat atasan emosional dan cenderung memaksa karyawan untuk melakukan lebih dari kemampuan karyawannya.

d. Tekanan dari klien

Tekanan ini muncul karena adanya komplain dari klien atau konsumen terkait pelayanan atau produk dari perusahaan.

e. Kompensasi yang diterima

Marupakan imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan tersebut pada organisasi.

f. Kecemasan dalam pekerjaan

Perasaan cemas sering muncul karena kegagalan atau ketidakmampuan bekerja.

g. Rasa takut diberhentikan dari pekerjaan

Perasaan yang muncul karena sebuah kesalahan dengan konsekuensi diberhentikan dari pekerjaan

## **7. Pengukuran Variabel**

Menurut Sugiyono (2014) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. variabel jawaban dalam kuesioner terdiri dari pertanyaan ekstrim positif dan negatif. Untuk pernyataan yang ekstrim positif memiliki

bobot nilai tertinggi ( 5 ), sedangkan pernyataan ekstrim negatif memiliki bobot nilai terendah ( 1 ). Adapun tanggapan responden tersebut adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju bobot nilai = 5

Setuju bobot nilai = 4

Kurang Setuju bobot nilai = 3

Tidak Setuju Bobot nilai = 2

Sangat Tidak Setuju Bobot nilai = 1

## **E. Metode Analisis Data**

Berdasarkan metode penelitian yang sudah diuraikan diatas maka metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Statistik deskriptif**

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtois* dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2013). Analisis ini dilakukan terhadap jawaban responden yang telah memenuhi kriteria yang akan diolah lebih lanjut.

### **2. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan cara *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yaitu untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Jika masing-masing indikator merupakan indikator pengukur konstruk atau variabel maka akan memiliki nilai *loading factor* yang tinggi (Ghozali, 2013). Alasan penggunaan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) karena memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan *person correlation* yaitu kemampuannya untuk menghasilkan faktor yang terbebas dari korelasi yang muncul diantara variabel yang diteliti dengan indikator variabel.

Asumsi yang mendasari digunakannya analisis faktor adalah suatu data matrik harus memiliki korelasi yang cukup (*sufficient correlation*). Uji *Barlett of Sphericity* digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel. Semakin besar sampel, maka *Barlett test* akan semakin sensitif untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel. Alat uji lain yang digunakan untuk mengukur interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA).

Nilai MSA ini bervariasi dari 0 sampai 1 dan *cross loading* > 0,5 dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2013):

1.  $MSA > 0,5$ , variabel masih bisa diprediksi dan bisa di analisis lebih lanjut.
2.  $MSA < 0,5$ , variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa di analisis lebih lanjut.

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. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Linier Berganda adalah suatu metode yang menganalisis pengaruh antara dua variabel atau lebih, khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab dan akibat yaitu variabel dependen dan independen (Sugiyono, 2005). Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas yang terdiri

dari gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja. Persamaan umum regresi pada penelitian ini adalah :

$$KK = \alpha + \beta_1 GP + \beta_2 MO + \beta_3 KO + \beta_4 LK + \beta_5 ST + e$$

Keterangan :

KK	= Variabel terikat ( Kinerja Karyawan )
$\alpha$	= konstanta
$\beta_1 - \beta_5$	= koefisien variabel regresi $X_1 - X_5$
GP	= gaya kepemimpinan
MO	= motivasi
KO	= konflik
LK	= lingkungan kerja
ST	= stres kerja
e	= standart error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2013). Penggunaan untuk nilai *adjusted*  $R^2$  digunakan pada saat akan mengevaluasi model regresi yang terbaik karena nilai *adjusted*  $R^2$  dapat naik atau turun jika suatu variabel independen ditambahkan ke dalam model. *Adjusted*  $R^2$  dapat bernilai negatif walaupun yang dikehendaki seharusnya bernilai positif. Jika dalam pengujian empiris di dapati bahwa nilai *adjusted*  $R^2$  adalah negatif, maka nilai *adjusted*  $R^2$  dianggap

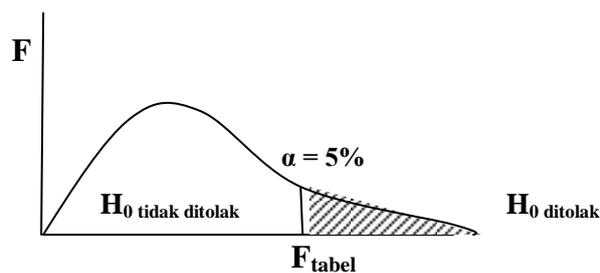
nol (0). Jika  $R^2 = 1$  *adjusted*  $R^2 = R^2 = 1$  sedangkan  $R^2 = 0$ , maka *adjusted*  $R^2 = (1-k)$  atau  $(n-k)$ . Jika  $k > 1$ , maka *adjusted*  $R^2$  akan bernilai negatif (Ghozali, 2013).

Besarnya nilai koefisien dari nol (0) sampai satu (1), maka semakin mendekati nol,  $R^2$  berarti menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

#### **b. Uji F**

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel antara hasil pengamatan (frekuensi pengamatan) tertentu dengan frekuensi yang diperoleh berdasarkan nilai harapannya (frekuensi teoretis) (Ghozali, 2013). Uji F menguji apakah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan fit atau tidak. Menentukan F tabel digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan pembilang ( $df$ ) =  $k-1$  dan derajat kebebasan penyebut ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $k$  adalah jumlah variabel. Pengujian dilakukan dengan kriteria:

1. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , atau  $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model yang digunakan bagus atau (fit).
2. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , atau  $p \text{ value} > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diterima, artinya model yang digunakan tidak bagus atau (tidak fit) (Ghozali, 2013).



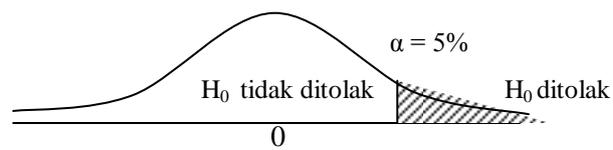
**Gambar 3.1** Penerimaan Uji F

### c. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Level of significants pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan dinyatakan dalam  $df = n-1$  yang merupakan uji satu sisi (one tailed test). Pengujian dilakukan dengan kriteria:

1. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , atau  $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara statistik data yang ada dapat membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, atau  $p$  value  $>$   $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diterima, artinya secara statistik data yang ada tidak dapat membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).



**Gambar 3.2 Penerimaan Uji t**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Surya Prima *Tour And Travel*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua instrumen memiliki korelasi dengan signifikan dibawah 0,05 yang artinya bahwa instrumen dalam penelitian ini adalah valid.
2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,070 sehingga instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel.
3. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel*, motivasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour And Travel*, konflik tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel*, lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel*, kemudian stres kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel*.

4. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan tidak signifikan pada PT Surya Prima *Tour&Travel*.
5. Hasil uji  $R^2$  menunjukkan bahwa besarnya nilai *adjusted R square* sebesar 0,154. Hal ini berarti bahwa variabel gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja, dan stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour&Travel* sebesar 15,4% sedangkan sisanya 84,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan PT.Suryaprima *Tour&Travel* yang berada diluar model ini meliputi. Faktor individu yaitu kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang keluarga seperti tingkat sosial dan pengalaman, faktor demografi yang menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin. Kemudian faktor psikologis yaitu persepsi, sikap, kepribadian, dan kemauan untuk belajar. Faktor organisasi yaitu sumber daya, imbalan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan.
6. Pada penelitian ini analisis variabel dominan menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan PT Surya Prima *Tour And Travel*. Dengan nilai koefisien sebesar 2,571.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini tentunya memiliki beberapa keterbatasan, antara lain :

1. Penelitian ini hanya mengambil populasi dengan jumlah kecil yaitu 53 responden, karena jumlah karyawan yang sedikit.
2. Metode pengumpulan data hanya dengan menggunakan kuesioner, sehingga data yang diperoleh akan lebih lengkap jika ditambah dengan metode wawancara.
3. Penelitian ini hanya mengambil beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, gaya kepemimpinan, motivasi, konflik, lingkungan kerja dan stres kerja. Sedangkan masih ada factor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.
4. Sampel yang diperoleh berdasarkan metode *sensus sampling* yaitu jumlah sampel sama dengan jumlah populasi tanpa memasukan kriteria tertentu.

## **C. Saran**

1. Bagi perusahaan
  - a. Untuk pengelolaan organisasi pada PT Surya Prima *Tour&Travel* sebaiknya perlu adanya penataan kembali struktur organisasi disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan perusahaan. Pengelolaan ini dilakukan dengan menekankan pada pendekatan terhadap karyawan terkait permasalahan internal perusahaan, selain itu penekanan pada strategi dan kegiatan operasional dengan meningkatkan partisipasi karyawan dalam berbagai bidang perlu dilakukan agar dapat tercipta kepuasan kerja. Dengan melibatkan semua pihak maka permasalahan-

permasalahan dalam perusahaan dapat diketahui dengan mudah dan dapat dicari upaya penyelesaiannya oleh pihak-pihak terkait dalam perusahaan.

- b. PT Surya Prima *Tour&Travel* sebaiknya bisa memahami kebutuhan para karyawan dengan meningkatkan kenyamanan dalam bekerja agar para karyawan lebih nyaman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan.

## 2. Penelitian selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian serupa pada perusahaan *tour and travel* lain baik itu di wilayah Jogjakarta maupun di wilayah yang lain yang belum pernah dilakukan penelitian sehingga akan menambah literatur penelitian yang ada.
- b. Penelitian selanjutnya juga dapat menambah jumlah perusahaan dalam penelitiannya serta menambah ataupun mengkombinasikan variabel penelitian yang digunakan.
- c. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup yang berbeda dan lebih luas dari penelitian ini. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak daripada sampel yang ada dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang baik mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia,UR,dkk. *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, E-journal Bsina Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Manajemen 23 Januari 2018.
- Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. *Pengaruh Kedisiplinan Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar*. Jurnal *Economia*, Volume 9 Nomor 25 Januari 2018.
- Donni Junni Priansa. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung. Penerbit:Alfabetha.
- Fauji, Husni. 2013. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semanga Kerja Karyawan PT Karya Mandiri Environtmen*. Skripsi. (Tidak diterbitkan). Prgram Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Jakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanafi, Bayu Dwilaksono. 2017. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhdapa Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BNI Lifeinsurance*. Skripsi. Jakarta. Universitas Negeri Jakarta.
- Indryani, Windy Dyah. 2016. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Surabaya.STIESIA.
- Issakh,H.I. 2014. *Kepemimpinan Dalam Melakukan Perubahan Organisasi*. Jakarta: In Media.
- Kamil, Gilang Ikhsan. 2015. *Pengaruh Emotional Intellegence Terhadap Academic Achievement: Peran Mediasi dari Locus of Control*. Skripsi Manajemen Universitas Andalas.
- Katim dan Willyawati. 2016. *Pengaruh Gaua Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Study Pada Merlyn Park Hotel Jakarta pusat)*. Skripsi. Jakarta. Universitas Islam Attahiriyah.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.:Cetakan Kesebelas..* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Miftah, Thoha. 2013. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Mohyi,Ach. 2013. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UMM Press.
- Mulita Sari. Pepi. 2015. *Pengaruh Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Study Pada Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban*. Malang. Universitas Brawijaya.
- Namawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Puspita Sari, Ria. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik kerja Terhadap Kinerja Pada Jambuwuluk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rachmawati, Fitria. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Keterampilan Kerja dan Jenjang Karir Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Surabaya. STIESIA.
- Resky Rahayu, dkk. 2017. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telesindo Shop Cabang Makasar*. Riset Edisi XVI. Makasar. Universitas Bosova.
- Rivai Zainal, Veithzal.dkk. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rorimpandey,Lidya. 2013. *Gaya Kepemimpinan Transformasional, Transaksional, Situasional, Pelayanan, dan Autentik Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.4: 2233-2244. 25 Januari 2018
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa Uin Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Tesis Di Universitas Widyatama Bandung.
- Shukla,Abishek dan Jajeev, Srivatra. 2016. *Development OF Short Questionnaire To Measure An Extended Set Of Role Expctation Conflict, Coworker Suport and Work Life Balance: The New Job Stres Scale* . Shukla and Srivastava, *Cogent Business and Manajemen*. 2016. <http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2015.1134034>. 25 Januari 2018
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

- Sutikno. 2014. *Pemipmina dan Kepemimpinan: Tips Praktis Untuk Menjadi Pemimpin yang Diidolakan*. Lombok: Holistica Lombok.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja, Edisi Keempat*. Rajwali Pers. Jakarta
- Widodo,ES. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumbaerdaya Manusia*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Yebbi Hardilabogi,dkk. 2016. *Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap PT FIF Group Cabang Lumajang*. Skripsi. Jember. Universitas Jember (UNEJ).