

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KONFLIK KERJA DAN  
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT SARI  
MELATI KENCANA PIZZA HUT DEMANG PALEMBANG  
SKRIPSI**



Diajukan Oleh :

Muhamad Berkah Sazali Akbar

NIM. 1901110207

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**


**2023**


**UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Berkah Sazali Akbar  
Nomor Pokok/NIRM : 1901110207  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan  
Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari  
Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 17-10-2023 Pembimbing I :   
Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM  
NIDN : 0212116401

Tanggal 17-10-2023 Pembimbing II :   
Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si  
NIDN : 0201018001

77/PS/DFEB/23

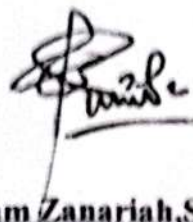
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ka. Prodi Manajemen,



Dr. Misy Mikial, SE., M.Si, AK.CA, CSRS  
NIDN: 0205026401




Mariyam Zanariah, SE., M.M  
NIDN : 0222096301


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Berkah Sazali Akbar  
Nomor Pokok/NIRM : 1901110207  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan  
Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari  
Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 17-10-2023 Ketua Penguji :   
Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM  
NIDN : 0212116401

Tanggal 17-10-2023 Penguji I :   
Dr. M. Ima Andrivani, SE., M.Si  
NIDN : 0201018001

Tanggal 16-10-2023 Penguji II :   
Baidowi Abdhie, SE., M.P  
NIDN : 0210116101


77/PS/DFEB/23

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

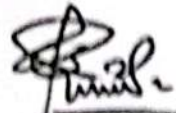
Tanggal 17-10-2023



  
Dr. Msy Mikial, SE., M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN. 0205026401

Ketua Prodi Manajemen

Tanggal 17-10-2023

  
Mariyam Zanariah, SE., MM.  
NIDN.0222096301

**Motto :**

*“Jangan pernah malu dengan apa yang kamu kerjakan walaupun gagal, cobalah belajar dari kegagalan dan mulai lagi”*

***Kupersembahkan kepada :***

- *Orang tua tersayang*
- *Keluarga besarku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Dosen pembimbingku*
- *Almamaterku*
- *Masa Depanaku*

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Berkah Sazali Akbar  
Nomor Pokok/NIRM : 1901110207  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2023



Muhamad Berkah Sazali Akbar

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-NYA semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul " Pengaruh Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang". skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Ir.H. Edizal AE, MS selaku Rektor Universitas Tridianti
2. Ibu Masayu Mikial, SE.M.Si.Ak.CA. CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti.
3. Dr. M.Ima Andriyani,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah,SE,M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang
5. Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM selaku dosen pembimbing I telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
6. Ibu Hasyunah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan selama masa penelitian.

7. Kedua orang tua ku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta termotivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh staf dan karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang yang telah membantu dalam penelitian ini.
9. Teman-teman ku, terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita terus terjalin dan semoga kita menjadi orang yang sukses.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti memohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aaminnn...

Palembang, September 2023

Muhamad Berkah Sazali Akbar

## ABSTRAK

**Muhamad Berkah Sazali Akbar, Pengaruh Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang (Dibawah bimbingan Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM dan Ibu Hasyunah, SE., MM)**

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang. Jenis penelitian ini yaitu metode sampel jenuh, teknik sampling ini menjadikan semua populasi untuk dijadikan sampel, karena jumlah sampel terbatas yaitu sebanyak 63 Orang dari karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang. Analisis regresi linier berganda pada tabel Coefficients diperoleh persamaan  $Y = 5,432 + 0,363 X_1 + 0,330 X_2 + 0,142 X_3$  yang berarti setiap penambahan satu satuan kemampuan kerja akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,363 berarti setiap penambahan satu satuan konflik kerja akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,330 dan setiap penambahan satu satuan stres kerja akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,142. Secara simultan diperoleh nilai Fhitung (70.682) > Ftabel (3,23) dengan nilai tingkat sig t (0,000) <  $\alpha$  (0,05) yang mengindikasikan bahwa kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara parsial nilai signifikansi kemampuan kerja nilai sig t 0,003 <  $\alpha$  0,05, konflik kerja nilai sig t 0,018 <  $\alpha$  0,05 dan signifikansi stres kerja dengan nilai sig t 0,018 <  $\alpha$  0,05 yang mengindikasikan bahwa kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

***Kata kunci : Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan***



## **ABSTRACT**

*Muhamad Berkah Sazali Akbar, The Influence of Work Ability, Work Conflict and Work Stress on the Performance of PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang Employees (Under the guidance of Mrs. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM and Mrs. Hasyunah, SE., MM)*

*The aim of this researcher is to determine work ability, work conflict and work stress simultaneously and partially on the performance of PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang employees. This type of research is a saturated sample method, this sampling technique uses the entire population to be sampled, because the sample size is limited, namely 63 employees from PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang. Multiple linear regression analysis in the Coefficients table shows the equation  $Y = 5.432 + 0.363 X1 + 0.330 X2 + 0.142$  and every additional unit of work stress will increase the employee's performance value by 0.142. Simultaneously, the value  $F_{count} (70,682) > F_{table} (3.23)$  was obtained with a sig t level value  $(0.000) < \alpha (0.05)$  which indicates that work ability, work conflict and work stress simultaneously influence employee performance. Partially, the significance value of work ability is  $sig t 0.003 < \alpha 0.05$ , work conflict is  $sig t 0.018 < \alpha 0.05$  and the significance of work stress is  $sig t 0.018 < \alpha 0.05$  which indicates that work ability, work conflict and Work stress partially has a negative and significant effect on employee performance.*

*Keywords: Work Ability, Work Conflict and Work Stress and Employee Performance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.2 Kinerja Karyawan .....	13
2.1.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	13
2.1.2.2 Kriteria Kinerja Karyawan .....	14
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan .....	14
2.1.2.4 Dimensi Kinerja .....	16
2.1.2.5 Indikator Kinerja .....	17
2.1.3 Kemampuan Kerja .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kemampuan Kerja .....	
2.1.3.2 Klasifikasi Kemampuan Kerja .....	
2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja .....	19
2.1.3.4 Dimensi Kemampuan Kerja .....	19
2.1.3.5 Indikator Kemampuan Kerja .....	20

2.1.4	Konflik Kerja .....	21
2.1.4.1	Pengertian Konflik Kerja .....	21
2.1.4.2	Ciri-ciri Konflik .....	21
2.1.4.3	Dimensi Konflik Kerja .....	22
2.1.4.4	Indikator Konflik Kerja .....	22
2.1.5	Stres Kerja .....	23
2.1.5.1	Pengertian Stres Kerja .....	23
2.1.5.2	Faktor Penyebab Stres Kerja .....	24
2.1.5.3	Dampak Stres Kerja .....	26
2.1.5.4	Dimensi Stres Kerja .....	27
2.1.5.5	Indikator Stres Kerja .....	28
2.2	Penelitian Lain Yang Relevan .....	29
2.3	Kerangka Berfikir .....	30
2.4	Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	32
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1	Sumber Data .....	32
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3	Populasi dan Sample dan Sampling .....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sample dan sampling .....	36
3.4	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	37
3.5	Instrument Penelitian .....	38
3.5.1	Uji Validitas .....	40
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.6	Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.6.2	Uji Normalitas Data .....	43
3.7	Uji Hipotesis Statistik .....	43

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang.....	48
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	49
4.1.3.1 Struktur Organisasi.....	49
4.1.3.2 Uraian Tugas .....	51
4.2 Pembahasan dan interpretasi .....	56
4.2.1 Deskripsi Profil Responden .....	56
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
4.2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama bekerja .....	58
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	59
4.3.1 Uji Validitas .....	59
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4 Analisa Linier Berganda .....	66
4.5 Uji Hipotesis Penelitian.....	68
4.5.1 Uji Simultan ( Uji F ).....	68
4.5.2 Uji Parsial ( Uji t ).....	69
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	71

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Tahun 2021 dan 2022 .....	6
1.2 Tingkat absensi karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Tahun 2022 .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	22
3.1 Kegiatan Penelitian .....	32
3.2 Jumlah Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang .....	36
3.3 Definisi Operasional.....	37
3.4 Skala Likert .....	39
3.4 Interval koefisien.....	43
4.1 Hasil Uji Validitas Kemampuan kerja (X1).....	59
4.2 Hasil Uji Validitas Konflik kerja (X2).....	60
4.3 Hasil Uji Validitas Stres kerja (X3) .....	61
4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja karyawan (Y).....	61
4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	64
4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.9 Hasil Uji F.....	68
4.10 Hasil Uji t .....	69
4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Standar-Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan di PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang .....	6
2.1 Kerangka Berpikir .....	31
4.1 Struktur Organisasi PT Sari melati Kencana Pizza Hut.....	50
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	56
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65

## **RIWAYAT HIDUP**

Muhamad Berkah Sazali Akbar dilahirkan di kota Palembang pada tanggal 01 Maret 2002, merupakan anak ke Satu dari satu bersaudara, dari pasangan bapak Mahyudin dan ibu Almahumah Asti. Sekolah dasar diselesaikan tahun 2007 di SD Negeri 02 Palembang, sekolah menengah pertama di selesaikan tahun 2016 di SMP negeri 17 Palembang. Dan selanjutnya menyelesaikan sekolah Islam Azzahrah pada tahun 2019 di Palembang. Pada tahun 2019, ia memasuki fakultas ekonomi program studi manajemen universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, September 2023

Muhamad Berkah Sazali Akbar

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan organisasi karena keberadaan sumber daya manusia menjadi aset penting organisasi sebab modal, mesin, dan sumber daya perusahaan lain tidak akan mampu memberikan hasil yang tinggi jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia merupakan suatu cara pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, serta manajemen pengorganisasian sumber daya perusahaan (Hamali, 2018:4). Masalah-masalah yang sering timbul meliputi sumber daya manusia menjadikan tantangan tersendiri bagi perusahaan terutama di bidang manajemen. Maka dari itu sangat penting untuk perusahaan mengelola sumber daya manusia agar menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal .

Untuk mengukur kualitas sumber daya manusia dapat ditinjau melalui kinerja karyawan perusahaan tersebut, Menurut Mangkunegara dalam Stefanus dkk (2022:6) Kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi karena akan mempengaruhi kinerja organisasi. Apabila kinerja karyawan baik maka dapat dipastikan kinerja organisasi juga baik dan berdampak terhadap tercapainya tujuan organisasi. Menggambarkan kinerja sebagai suatu prestasi kerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan



tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki. Jika kinerja meningkat maka keberhasilan mencapai tujuan perusahaan semakin terbuka lebar, tetapi apabila kinerja menurun maka bisa mengakibatkan kemunduran bagi perusahaan dan perusahaan tidak dapat mempertahankan usahanya (Muis dkk, 2018).

Menurut Kaswan dalam Burhan dkk (2021:7) Kinerja karyawan merupakan cerminan dari perilaku karyawan di tempat bekerja sebagai bentuk penerapan atas keterampilan, kemampuan,, serta pengetahuan karyawan yang memberikan nilai terhadap perusahaan tempat ia bekerja. Kinerja karyawan dikatakan baik dapat ditinjau berasal seberapa besar target yang dapat dicapai, besar prestasi yang diraih, serta kemampuan pada menuntaskan tugas yang diberikan oleh organisasi. Menurut Sedarmayanti dalam Stefanus dkk (2022:5) indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kemampuan dalam bekerja sama, serta kemandirian.

Faktor yang mampu menunjang terciptanya kinerja yang baik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor antaranya seperti Kemampuan Kerja (*Ability*). Kemampuan Kerja (*Ability*) yang diharapkan mampu mendorong kinerja karyawan yang tinggi adalah Kemampuan Kerja (*Ability*) yang memberikan kebebasan penuh pada karyawan, sehingga karyawan akan merasa mudah mendapat pedoman kerja yang diinginkan.

Menurut Robbins dan Judge dalam Devischa (2018:11) Kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam

suatu pekerjaan. Kemampuan karyawan menggambarkan kapasitas individu untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan oleh atasan kepadanya. Kemampuan seseorang dilihat dari kemampuan intelektual, kemampuan fisik, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual. Faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah adanya karyawan yang memiliki kemampuan serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi. Seorang karyawan yang mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, kadang-kadang tidak mempunyai semangat kerja tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan. (Sumarsono dalam Steven, 2021:6)

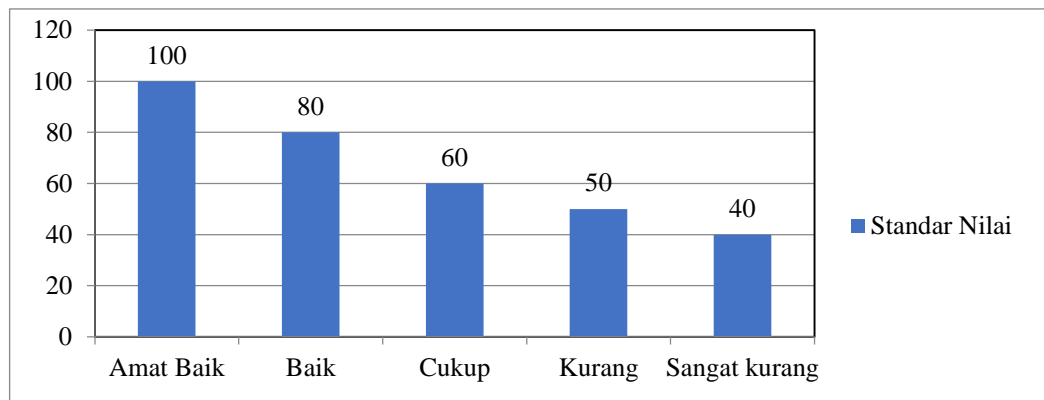
Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja adalah konflik kerja, Konflik kerja yang terjadi di dalam perusahaan pada umumnya terjadi karena ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik menurut Sinambela (2018:341) adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan suatu bentuk interaksi antar pihak yang berbeda kepentingan, persepsi, tujuan, nilai-nilai, atau pendekatan terhadap suatu masalah. Konflik kerja adalah suatu pertentangan yang

terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan (Mangkunegara dalam Burhan dkk (2021:4)

Stres Kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan. Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja. Stres merupakan suatu respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan individu, yang merupakan salah satu dampak dari kehidupan modern. Individu dapat merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman (Robbins dalam Burhan dkk (2021:7).

Menurut Hasibuan dalam Stefanus dkk (2022:8) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Sedangkan Wirawan dalam Stefanus dkk (2022) menyatakan stres kerja merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di PT. Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang terhadap 3 (tiga karyawan) di dalam kemampuan kerja, konflik kerja dan stress kerja karyawan yang masih belum maksimal. Bapak Dika mengatakan Masih kurangnya kemampuan kerja seperti kurang adilnya pembagian jadwal shift kerja, kurangnya inisiatif dalam bekerja karena kurang pahaman karyawan atas apa yang harus dilakukan sehingga menyebabkan keterlambatan dalam bekerja yang menghambat kinerja karyawan. Karyawan Anita mengatakan Selain kemampuan kerja, Masalah konflik kerja pada karyawan PT. Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang yakni karena adanya perbedaan karakter antar karyawan dan sikap iri hati dengan sesamanya. Hal ini terlihat dari adanya sikap egois para karyawa dan Karyawan Ekawati mengatakan masalah stres kerja juga menjadi masalah kinerja karyawan, data yang diperoleh memaparkan bahwa kerja di pada PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang memiliki tekanan yang cukup besar dan mengusulkan harus ada penambahan karyawan untuk mengurangi jumlah pekerjaan yang dilakukan. Beberapa orang karyawan memilih tidak masuk kerja dengan berbagai alasan seperti cuti, sakit, izin urusan keluarga, izin urusan perkuliahan dan Lain-lain, Hal-hal seperti ini akan berakibat menghambat kinerja karyawan itu sendiri yang akan merugikan perusahaan kedepannya. Adapun daftar penilaian kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang dapat dilihat di tabel berikut:



**Gambar 1.1**

**Standar-Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan di PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang**

*Sumber : PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang, 2023*

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Tahun 2021 dan 2022**

No	Unsur Penilaian	Tahun 2021		Tahun 2022	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Disiplin kerja	87	Amat Baik	84	Amat Baik
2	Kejujuran	93	Amat Baik	89	Amat Baik
3	Kerapian, kebersihan diridan lingkungan	78	Baik	58	Cukup
4	Ketaatan terhadap prosedur kerja	75	Baik	60	Cukup
5	Ketaatan kepada atasan	86	Amat Baik	76	Baik
6	Loyalitas dan dedikasi	74	Baik	58	Cukup
7	Inisiatif dan inovasi	57	Cukup	54	Cukup
8	Kerjasama	73	Baik	58	Cukup
9	Komunikasi	72	Baik	56	Cukup
<b>Jumlah</b>		<b>695</b>		<b>593</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>77.22</b>		<b>65.88</b>	

*Sumber : PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang, 2023*

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang, berdasarkan unsur penilaian yang terdiri dari disiplin kerja, Kejujuran, Kerapian, kebersihan diri dan lingkungan, Ketaatan terhadap prosedur kerja, Ketaatan kepada atasan, Loyalitas dan dedikasi, Inisiatif

dan inovasi Kerjasama dan Komunikasi sudah baik pada tahun 2021, akan tetapi pada tahun 2022 kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 11.33% dari tahun 2021. Penilaian kinerja karyawan dilakukan selama satu tahun sekali pada bulan Desember dan dinilai langsung manajer. Berikut tabel 1.2 yang menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan pada PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang dilihat dari tingkat absensi karyawan.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat absensi karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang**  
**Tahun 2022**

No	Bulan	Karyawan (Orang)	Hari Kerja (Hari)	Hari Kerja Seterusnya (Orang)	Absensi (Hari)	Hari Masuk (Hari)	(%)
	(1)	(2)	(3)	(4) = (2) x (3)	(5)	(6) = (4-5)	(7) = (5:4) x 100
1	Jan	63	27	1,701	6	1,695	0.35
2	Feb	63	25	1,575	3	1,572	0.19
3	Mar	63	27	1,701	4	1,697	0.24
4	Apr	63	26	1,638	2	1,636	0.12
5	Mei	63	27	1,701	5	1,696	0.29
6	Juni	63	26	1,638	3	1,635	0.18
7	Juli	63	27	1,701	6	1,695	0.35
8	Agst	63	27	1,701	7	1,694	0.41
9	SePT	63	26	1,638	4	1,634	0.24
10	Okt	63	27	1,701	6	1,695	0.35
11	Nov	63	26	1,638	4	1,634	0.24
12	Des	63	27	1,701	5	1,696	0.29
<b>Jumlah</b>			<b>318</b>	<b>20,03</b>	<b>55</b>	<b>19,97</b>	<b>3.27</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>26.5</b>	<b>1,67</b>	<b>4.58</b>	<b>1,66</b>	<b>0.27</b>

Sumber : PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 maka dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan pada PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang, dengan rata-rata presentasi 0.27 %. Ini diartikan bahwa masih adanya tingkat absensi karyawan yang cenderung meningkat, dengan kondisi ini maka akan menyebabkan tujuan pemmasalahan tidak akan tercapai secara optimal. rata-rata tingkat absensi 2 persen kebawah dianggap cukup, 2-3 persen per bulan dianggap baik, dan absensi 3 persen ke atas menunjukkan kepuasan yang buruk dan tidak layak di dalam suatu perusahaan,

dengan rata-rata tingkat absensi 0,27 per bulan, ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi cukup dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu Stefanus dkk (2022:3) Kemampuan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja dan Motivasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Sedangkan Aprelindayani dkk (2022:4) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Aditya Farmatama Denpasar, konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Aditya Farmatama Denpasar.

Menurut Penelitian Burhan dkk (2021:2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah dalam bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang?

2. Apakah ada pengaruh kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang?
3. Apakah ada pengaruh konflik kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang?
4. Apakah ada pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang.
2. Mengetahui kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang.
3. Mengetahui konflik kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang.
4. Mengetahui stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dilihat dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang dilihat dari sisi pengembangan akademik. Manfaat praktis adalah manfaat yang dilihat dari kepentingan praktis.



## 1. Manfaat teoritis

- a. Secara teori, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang Pengaruh kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang
- b. Penelitian ini dilakukan untuk menambah referensi kepada peneliti selanjutnya yang menguji pengaruh kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja dan kinerja karyawan.
- c. Penelitian ini memberikan tambahan pengembangan ilmu kepada pembaca mengenai pengaruh kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi peneliti

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan untuk memperdalam pengetahuan tentang kemampuan kerja, konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan serta dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh oleh penulis selama mengikuti kuliah di Universitas Tridianti Palembang.

### b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen perusahaan yang dapat digunakan sebagai masukan atau dasar untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari kemampuan kerja, konflik kerja dan stres kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stress Kerja* (Issue 1). Semarang University.
- Affandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Riau: Zanafa Publishing.
- Aprelindayani, Ni Made Ayu (2022), *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aditya Farmatama Denpasar*.
- Devischa, D. C., & Mukzam, M. D. (2018). *Pengaruh Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bri Syariah Cabang Kediri)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 63(1)
- Dyah Supriatin, Shella Rizqi Amelia, Yuki Intania Roshela (2021). *Pengaruh gaya kepemimpinan, Stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan ELTI Gramedia Purwokerto Yogyakarta dan Solo Perwira* Journal of Economics and Business (PJEB)E-ISSN :2775-572X Volume 1 Nomor 1
- Eka Okty Saputri, (2019), *Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Quantum Inti Akurasi)*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta
- Fachrezi, Hakim dan Khair H. 2020. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. ISSN. 2623-2634. Vol: 3, No: 1.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Hakim Fachrezi Hazmanan Khair, (2020). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 3, No. 1, Maret 2020, 107-119
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo persada
- Maryati, Tri. 2021. *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: UMY Press.
- Muis, Muhammad Ras. J Jufrizen dan Muhammad Fahmi. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ekonomi & Syariah. E-ISSN 2599-3410 P-ISSN: 2614-3259. Vol. 1, No 1,.
- Muhamad Ekhsan dan Burhan Septian (2021) *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cabinindo Putra MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* ISSN: 2723-701X
- Priansa, Donni Juni. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta.
- Reni (2021)). *Pengaruh Komunikasi, Konflik Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ptnusa Koffie Batam* Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam
- Ricardianto, Prasadja. (2018). *“Human Capital Management”*. Penerbit. IN Media. BOGOR
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steven, S. (2021). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Elang Jaya Di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Stefanus Y. Raintung, Victor P. K. Lengkong dan Rita N. Taroreh (2022) *Pengaruh Kemampuan Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jumbo Pasar Swalayan Manado* Jurnal EMBA Vol.10 No.1 Januari 2022, Hal. 1694-1704
- Sudarmanto, E., D., Tjahjana, D., & Wibowo, E. (2021). *Manajemen Konflik*.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV