

ANALISIS PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK

Dythasyeba Aprily Priscillia

Email: Dythasyeba02@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Orchardz GajahMada Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi dari penelitian ini sebanyak 98 orang karyawan di Hotel Orchardz GajahMada Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden pada Hotel Orchardz GajahMada Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *sampling* jenuh. Pembahasan dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear sederhana, uji *t* dan uji koefisien determinasi. Model Pengujian yang digunakan menggunakan program *software* spss 22. Hasil dari penelitian ini adalah konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

KATA KUNCI: Konflik kerja dan kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Sumber manusia adalah salah satu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena manusia adalah sumber daya yang mampu menggerakan sumber daya yang lainnya. Upaya untuk mempertahankan sumber daya yang berkualitas adalah langkah utama organisasi. Sumber daya manusia sangat diperlukan saat ini karena sanggup untuk menguasai teknologi dengan cepat dan responsif terhadap perubahan teknologi.

Perusahaan tidak terlepas dari suatu tenaga kerja manusia, majunya teknologi tanpa tega kerja manusia maka tidak dapat tercapai suatu tujuan. Dalam hubungan antar karyawan tidak selamanya berjalan dengan baik, akan sangat mungkin muncul konflik baik konflik secara individu maupun konflik antar kelompok. Perbedaan dalam suatu organisasi seringkali menyebabkan ketidakcocokan yang pada akhirnya menimbulkan konflik. Konflik bisa terjadi ketika ada perbedaan antara satu karyawan dengan karyawan lain. Konflik penting bagi suatu organisasi apabila dikelola secara efektif, sehingga bermanfaat dan menciptakan perbedaan dalam pembaharuan yang lebih baik dalam perusahaan. (Lianto, 2019).

Konflik kerja berpengaruh pada kinerja karena dapat menyebabkan ketidakcocokan terhadap kinerja karyawan (Afzalur, 2011). Adapun cara untuk

mengukur kinerja dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada perusahaan. Kinerja penting bagi suatu perusahaan, jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nur (2013) yang mengemukakan bahwa konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula hasil riset Faradita (2017) yang menyimpulkan bahwa konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana tingkat signifikan kinerja karyawan di Hotel Orchardz GajahMada Pontianak dengan judul yaitu: “Analisis Pengaruh Konflik Kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Orchardz GajahMada Pontianak”.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja merupakan hal penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Keberhasilan kinerja sebagai ujung tombak dari keberhasilan perusahaan itu sendiri. Keberhasilan kinerja tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, diantaranya konflik kerja.

Konflik merupakan proses sosial antara dua orang atau lebih, salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain. Konflik terbentuk dari perbedaan pendapat yang dimiliki individu atau organisasi, sehingga tidak saling mengerti akan tujuan perusahaan yang telah dibentuk.

Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu diperlukan manajemen dan *teamwork* agar menciptakan suasana yang tidak menimbulkan konflik antar pihak. Dalam berhubungan sosial, konflik dapat saja terjadi atau bahkan selalu terjadi. Hal ini

disebabkan setiap orang memiliki perbedaan dalam tujuan dan kepentingan (Badeni 2017: 183).

Interaksi dapat menimbulkan terjadinya konflik (Wibowo 2012: 47-49) antara lain:

1. Penyimpangan Persepsi (*Perceptual Distortion*)

Orang cenderung bias dalam melihat seseorang atau sesuatu. Pada umumnya; kita cenderung melihat situasi dengan cara yang menguntungkan kita sendiri. Hal tersebut karena terjadi distorsi dalam persepsi kita sehingga dapat menjadi tidak objektif dalam memandang sesuatu.

2. Dendam (*Grudges*)

Seringkali konflik disebabkan karena orang takut kehilangan muka dalam berhubungan dengan orang lain dan berusaha berbuat sama dengan orang tersebut dengan merencanakan bentuk pembalasan. Dengan demikian, akan memboroskan energi yang sebenarnya dapat dipergunakan untuk hal yang produktif bagi organisasi karena melakukan hal tersebut.

3. Ketidakpercayaan (*Distrust*)

Semakin kuat orang menyangka bahwa apabila individu atau kelompok meninggalkan mereka, maka hubungan antara orang dan kelompok tersebut diliputi oleh konflik. Renggangnya hubungan antara orang atau kelompok disebabkan oleh perasaan bahwa pihak lainnya tidak dapat dipercaya.

4. Kompetisi atas Sumber Daya Langka (*Competition Over Scarce Resources*)

Konflik yang terjadi karena dalam distribusi sumber daya disebabkan oleh orang yang cenderung menganggap berlebihan atas kontribusinya pada organisasi. Perasaan ini menimbulkan tuntutan untuk mendapatkan sumber daya lebih banyak sesuai dengan kontribusi yang diberikan, padahal semua orang memahami bahwa sumber daya yang tersedia terbatas.

5. Kritik Bersifat Merusak (*Destructive Critism*)

Kritik ini merupakan umpan balik negatif yang membuat marah mereka yang menerimanya dan bukannya membantu mereka untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Koreksi atas kinerja bawahan dapat bersifat kontra produktif apabila dilakukan dengan cara yang tidak benar.

Menurut Mangkunegara (2011: 155-156) ada empat bentuk konflik dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*)

Konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contoh: konflik antara komisaris dengan direktur utama, pemimpin dengan karyawan, pengurus dengan anggota koperasi, pengurus dengan manajer, dan pengurus dengan karyawan.

2. Konflik Fungsional (*Functional Conflict*)

Konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contoh: konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan bagian personalia.

3. Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*)

Konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contoh: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.

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

Konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi formal. Contoh: pemimpin yang menempatkan norma yang salah pada organisasi.

Suatu konflik memiliki Konsekuensi, (Wibowo 2012: 49-53) antara lain:

1. Konsekuensi Konflik

Konflik dapat timbul karena adanya perbedaan persepsi, pandangan, sikap atau perilaku dari dua pihak atau lebih. Konflik dalam perbedaan pendapat justru solusi yang positif.

a. Konsekuensi Konflik Negatif

Kebanyakan masalah konflik menghasilkan emosi negatif yang sangat kuat. Akan tetapi, reaksi emosional hanya merupakan tanda permulaan dari serangkaian reaksi yang dapat berdampak menyakitkan bagi organisasi. Reaksi negatif di samping menimbulkan stres, bersifat problematis karena memecah perhatian orang dari tugas yang dihadapi.

b. Konsekuensi Konflik Positif

Dalam suatu tim proyek sering terjadi perbedaan pendapat tentang sesuatu masalah. Konflik yang terjadi apabila dibawa dalam suatu diskusi yang terarah akan menjadi produktif, mendapatkan kesimpulan yang lebih baik karena merupakan buah pikiran dari banyak orang.

Konflik organisasional dapat menjadi sumber dari berbagai manfaat, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Konflik dapat memperbaiki kualitas keputusan organisasi.
- 2) Konflik dapat membuat terbuka persoalan yang semula diabaikan.
- 3) Konflik dapat memotivasi orang untuk saling menghargai gagasan baru sehingga memfasilitasi perubahan.

2. Mengelola Konflik secara Efektif

Meskipun konflik tidak dapat dihindarkan, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan manajer untuk menghindari konsekuensi terjadinya konflik negatif diantara orang-orang di tempat kerja. Langkah tersebut dapat ditempuh dengan cara berikut ini:

- a. Menyetujui lebih dahulu proses membuat keputusan sebelum timbul konflik. Dengan cara ini, apabila konflik perlu diperhatikan, setiap orang tahu bagaimana hal tersebut harus ditangani.
- b. Memastikan bahwa setiap orang tahu bidang tanggungjawab, kewenangan dan akuntabilitasnya secara spesifik sehingga tidak ada alasan bagi terjadinya perbedaan yang mengakibatkan konflik.
- c. Mengenali pokok pangkal konflik dari kesalahan sistem organisasi, seperti sistem pengupahan yang menghargai satu departemen atas beban yang lain. Dalam hal ini yang dikerjakan adalah mengubah sistem dan bukannya melakukan training kerja.
- d. Mengenali reaksi emosional terhadap konflik. Konflik tidak akan hilang sampai rasa sakit hati seseorang diselesaikan.

- e. Mempertimbangkan bagaimana cara menghindari masalah yang dapat menimbulkan konflik daripada hanya dengan sekedar memarahi mereka.
- f. Memahami bahwa konflik tidak akan hilang dengan memercayai bahwa sebenarnya konflik tersebut tidak ada. Mengingkari bahwa yang terjadi sebenarnya merupakan perwujudan konflik.

Terdapat lima indikator atau lima dimensi untuk mengukur konflik kerja yaitu

sebagai berikut (Fitriana 2013:192):

1. Kesalahan Komunikasi, Apabila seseorang menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.
2. Perbedaan Tujuan, Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyingkapi tujuan-tujuan tersebut.
3. Perbedaan dalam Penilaian atau Persepsi, Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap keidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.
4. Interdepensi Aktivitas Kerja, Terdapat adanya interdepensi kerja apabila seseorang atau lebih saling tergantung antara satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya pada karyawan lainnya.
5. Kesalahan dalam Afeksi, Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya dapat menimbulkan suatu konflik.

Dalam perkembangan organisasi faktor kualitas manajemen merupakan pendorong yang mampu memberikan pengarahan mencapai tujuan. Kualitas kinerja dilakukan dengan kedisiplinan yang tinggi baik jangka pendek ataupun jangka panjang dapat mencapai tujuan.

Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diukur melalui kualitas dan kuantitas (Mangkunegara 2013: 67). Kinerja terbentuk sesuai dengan bagian-bagian tugas tanggung jawabnya. Kinerja karyawan yang memberikan kontribusi yang baik merupakan hal terpenting untuk mencapai tujuan perusahaan.

Terdapat enam indikator atau enam dimensi untuk mengukur kinerja karyawan yaitu (Robbins 2006):

1. Kualitas, tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
3. Ketepatan Waktu, tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.
4. Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja persepsi pegawai dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.
5. Kemandirian, adalah tingkat seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas. Kemandirian dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap tugas dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing pegawai sesuai dengan tanggung jawab pegawai itu sendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Kasmir (2017: 208-210):

1. Faktor yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja juga faktor psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, dan stress kerja.
3. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka berpikir dari model penelitian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1. Adanya pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Orchardz GajahMada Pontianak.
-

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan bentuk asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Orchardz GajahMada Pontianak yang berjumlah sebanyak 98 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif, untuk memperjelas analisis setiap jawaban diberikan bobot dengan skala likert dan perhitungan menggunakan *program statistical package for the social sciences* (SPSS 22).

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

TABEL 1
HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK
UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Konflik Kerja (X)	Pernyataan 1	0,533	0,200	VALID
	Pernyataan 2	0,673	0,200	VALID
	Pernyataan 3	0,685	0,200	VALID
	Pernyataan 4	0,723	0,200	VALID
	Pernyataan 5	0,718	0,200	VALID
	Pernyataan 6	0,671	0,200	VALID
	Pernyataan 7	0,587	0,200	VALID
	Pernyataan 8	0,702	0,200	VALID
	Pernyataan 9	0,630	0,200	VALID
	Pernyataan 10	0,659	0,200	VALID
	Pernyataan 11	0,675	0,200	VALID
	Pernyataan 12	0,695	0,200	VALID
	Pernyataan 13	0,743	0,200	VALID
	Pernyataan 14	0,587	0,200	VALID
	Pernyataan 15	0,718	0,200	VALID
	Pernyataan 16	0,603	0,200	VALID
	Pernyataan 17	0,665	0,200	VALID
	Pernyataan 18	0,761	0,200	VALID
	Pernyataan 19	0,702	0,200	VALID
	Pernyataan 20	0,630	0,200	VALID
	Pernyataan 21	0,575	0,200	VALID
	Pernyataan 22	0,675	0,200	VALID
	Pernyataan 23	0,761	0,200	VALID
	Pernyataan 24	0,743	0,200	VALID
	Pernyataan 25	0,587	0,200	VALID

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Pernyataan 26	0,676	0,200	VALID
	Pernyataan 27	0,608	0,200	VALID
	Pernyataan 28	0,728	0,200	VALID
	Pernyataan 29	0,645	0,200	VALID
	Pernyataan 30	0,656	0,200	VALID
	Pernyataan 31	0,677	0,200	VALID
	Pernyataan 32	0,701	0,200	VALID
	Pernyataan 33	0,727	0,200	VALID
	Pernyataan 34	0,608	0,200	VALID
	Pernyataan 35	0,695	0,200	VALID
	Pernyataan 36	0,581	0,200	VALID
	Pernyataan 37	0,000	0,200	VALID
	Pernyataan 38	0,678	0,200	VALID
	Pernyataan 39	0,747	0,200	VALID
	Pernyataan 40	0,728	0,200	VALID
	Pernyataan 41	0,645	0,200	VALID
	Pernyataan 42	0,556	0,200	VALID
	Pernyataan 43	0,677	0,200	VALID
	Pernyataan 44	0,747	0,200	VALID
	Pernyataan 45	0,727	0,200	VALID

Sumber: Data olahan, 2019

Berdasarkan dari Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} berarti dapat dinyatakan bahwa indikator pernyataan dari variabel kinerja karyawan tersebut valid, sehingga variabel kinerja karyawan dapat dilakukan ke pengujian yang lebih lanjut.

2. Uji Reabilitas

TABEL 2
HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK
UJI REABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Konflik Kerja (X)	0,948	0,60	Reliabel
Kinerja (Y)	0,935	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel konflik kerja adalah 0,948 dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kinerja karyawan 0,935. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel konflik kerja dan kinerja karyawan yang digunakan reliabel.

TABEL 3
HOTEL ORCHARDZ PONTIANAK
UJI ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	118,891	,695		170,966	,000
Konflik Kerja	-,785	,014	-,985	-56,359	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2019.

Berdasarkan Tabel di atas, maka diperoleh model regresi sebagai berikut:

$Y = -985 X$. Model persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai koefisien regresi Konflik Kerja (b) memiliki nilai sebesar -0,985. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan yang negatif antara Konflik Kerja (X) dengan kinerja karyawan (Y), berarti semakin tinggi nilai Konflik Kerja (X) maka semakin rendah kinerja karyawan (Y) dan sebaliknya.

TABEL 4
HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK
UJI t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	118,891	,695		170,966	,000
Konflik Kerja	-,785	,014	-,985	-56,359	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2019

Diketahui nilai signifikansi untuk Konflik Kerja sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kesimpulannya Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel Konflik Kerja t hitung sebesar $-56,359 < -t$ tabel $-1,993$, sehingga kesimpulannya Konflik Kerja berpengaruh terhadap kinerja. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan Konflik Kerja terhadap Kinerja pada karyawan Hotel Orchardz GajahMada Pontianak

H_a : Ada pengaruh yang signifikan Konflik Kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Orchardz GajahMada Pontianak.

Jadi kesimpulannya adalah H_0 ditolak sedangkan H_a diterima.

TABEL 5
GRAND KARTIKA HOTEL PONTIANAK
UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,985 ^a	,971	,970	1,819

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2019

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas, nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,970 atau sama dengan 97 persen. Angka tersebut menunjukkan bahwa Konflik Kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja sebesar 97 persen. Sedangkan sisanya ($100\%-97\% = 3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel Konflik Kerja yang tidak di uji..

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu konflik kerja pada Hotel Orchardz GajahMada Pontianak mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penyebab dari konflik kerja adalah karena adanya perbedaan pendapat antar sesama karyawan atau dengan pimpinan dan berdampak pada kinerja karyawan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran yaitu, perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan standar kinerja serta meminimalisir konflik kerja antar sesama karyawan agar kinerja karyawan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Afzalur Rahim, (2011) .”*Managing Conflict in Organizations*” , 4th Edition (New Jersey, Transaction Publishers.

Ahmad Yovandi. 2017. *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Pekanbaru: Faculty of Economic Riau University.

Badeni.2017. *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta CV.

- Cristine Julvia. 2016. *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Jakarta. Universitas Kristen Krida Wacana.
- Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*.
- Lianto. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55-61
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

