

**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WILAYAH
SURAKARTA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada jurusan Psikologi Fakultas Psikologi

Oleh :

GALIH MARENDA INDRAJID PUTRA

F 100 130 143

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WILAYAH
SURAKARTA**

PUBLIKASI ILMIAH

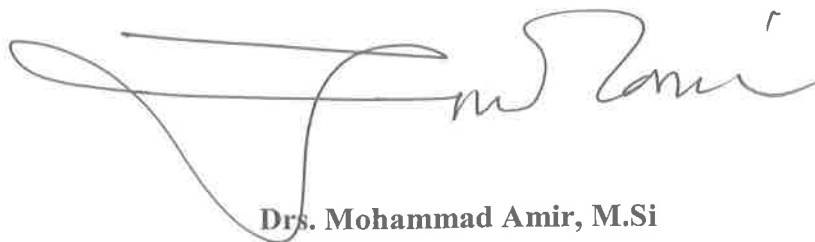
Oleh :

GALIH MARENDA INDRAJID PUTRA

F 100 130 143

Telah diperiksa dan disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Amir', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Drs. Mohammad Amir, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WILAYAH
SURAKARTA**

Yang diajukan oleh :

Galih Marenda Indrajid Putra

F100130143

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada 12 Mei 2018

dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Penguji Utama

Drs. Mohammad Amir, M.Si, Psikolog

Penguji Pendamping I

Dr. Yudhi Satria Restu, SE.,S.Psi., M.Si

Penguji Pendamping II

Santi Sulandari, S.Psi.,M.Ger

Surakarta, 12 Mei 2018

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi



Dekan,

Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si

NIK/NIDN. 803/06240677301

PERNYATAAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa naskah publikasi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu atau dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti naskah publikasi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 06 April 2018



Yang membuat pernyataan

Galih Marenda Indrajid Putra

F 100 130 143

HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WILAYAH SURAKARTA

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *staff* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Surakarta. Jumlah subjek pada penelitian ini yaitu 50 karyawan dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Analisis data menggunakan teknik korelasi *non parametric kendall's*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, dilihat dari nilai r sebesar $-0,299$ dengan $p=0,000$ ($p<0,01$). Hasil kategorisasi diketahui bahwa variabel konflik kerja memiliki rerata empirik sebesar 18,72 dan rerata hipotetik sebesar 25 yang berarti tergolong rendah. Variabel konflik kerja memiliki rerata empirik sebesar 19,00 dan rerata hipotetik sebesar 15 yang berarti tergolong sedang. Sumbangan konflik kerja sebesar 8,9%. Sisanya sebesar 92,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar konflik kerja.

Kata kunci : Konflik Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between work conflict with employee performance. The hypothesis of this research is that there is a negative relationship between work conflict with employee performance. Subjects in this research are employees of staff PT. Indonesian Telecommunication, Tbk. Areas Surakarta. The number of subjects in this research were 50 employees with purposive sampling sampling method. Research method using quantitative method. Data analysis used non parametric kendall's correlation technique. The result of data analysis shows that there is a significant negative relation between work conflict with employee performance, seen from r value equal to -0.299 with $p = 0,000$ ($p < 0,01$). The result of categorization is known that work conflict variable has empirical average equal to 18,72 and hypothetic average equal to 25 which mean pertained low. Work conflicts have an empirical average of 19.00 and a hypothetical average of 15 which means moderate. Contribution of work conflict amounted to 8.9%. The remaining 92.1% is influenced by other factors outside the workplace conflict.

Keywords: Work Conflict, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia tidak menjadi suatu hal baru pada situasi perusahaan atau organisasi, karena sumber daya manusia adalah salah satu perihal yang berarti

untuk membawa kesuksesan suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan-tujuan dengan cara perusahaan mengolah sumber daya manusia yang bagus menggambarkan salah satu tahap awal. Supaya kegiatan perusahaan dapat berlangsung dengan mulus, perusahaan harus memiliki pegawai yang mempunyai wawasan, ketrampilan dan *skill* yang baik dengan dibutuhkan juga ketekunan, disiplin, tanggung jawab dan komitmen sehingga dapat mengelola perusahaan semaksimal mungkin dan kinerja karyawan sendiri bisa meningkat.

Kinerja karyawan merupakan suatu perolehan yang dilakukan oleh seorang pegawai seberapa banyak dia dapat mengerjakan tugas yang diberikan dan hasil kerja sesuai dengan peran beserta tanggung jawab yang dibayarkan kepadanya pada jangka waktu untuk memperoleh tujuan perusahaan. Seorang pegawai dikatakan mempunyai kinerja yang baik, apabila kewajiban kerja yang ditetapkan terlaksana apabila tidak maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Organisasi dan perusahaan merupakan lingkungan berkumpulnya individu yang mempunyai visi, misi, dan tujuan yang sama, tetapi berawal dari latar belakang yang berbeda. Hubungan antara satu individu dengan individu yang lainnya bisa menimbulkan perbedaan individu dalam hal sikap, nilai-nilai, kebutuhan, kepribadian dan keyakinan, pemahaman ataupun pendapat. Hal ini mungkin menimbulkan terjadinya konflik pada organisasi.

Sullivan dan Bhagat (1992) mengatakan bahwa sumber stress yang berkaitan dengan pekerjaan (*job stressor*) dapat dikategorikan kedalam tiga konstruk yang saling berhubungan, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), dan beban peran yang berlebihan (*role overload*). Ketiganya mempunyai pengaruh langsung terhadap hasil kerja (*job outcomes*), seperti kinerja karyawan (*job performance*). Dalam suatu perusahaan sendiri sering terjadi konflik dalam proses bekerja, sehingga hal tersebut lebih menonjol dari faktor - faktor yang lainnya. Konflik sendiri sangat berpengaruh dalam kinerja seorang karyawan pada saat *moody*, ataupun gangguan dari teman kerja sendiri. Robbins dan Judge (2013) menjelaskan hubungan antara tingkat konflik dengan unit kinerja yang mana pada saat konflik organisasi rendah maka kinerja unit juga rendah, kemudian ketika konflik meningkat maka akan meningkatkan

kinerja dan demikian seterusnya. Saat tingkat konflik terletak pada titik optimal, maka kinerja yang dihasilkan adalah maksimal. Apabila konflik bertambah melebihi titik optimal maka justru yang terjadi adalah kinerja menurun.

Moeherjono (2012) menjelaskan bahwa para ahli manajemen banyak memberikan keterangan tentang kinerja (*performance*) secara luas bahwa kinerja merupakan catatan tentang beberapa hasil yang diperoleh dari beberapa fungsi pekerjaan tertentu selama jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara (dalam Rahmasari, 2012) menjelaskan bahwa kinerja seorang merupakan hasil kerja yang bagus dari segi kualitas ataupun kuantitas sesuai standar kerja yang sudah ditetapkan. Kinerja seseorang dapat terwujud apabila didukung oleh upaya kerja (*work effort*), atribut individu dan dukungan perusahaan.

Menurut Bernadin (dalam Rahmasari, 2012) menerangkan bahwa terkandung kriteria yang diperoleh dari pekerjaannya, yaitu: Kualitas, adalah dimana tingkat hasil akhir hampir sempurna artinya tujuan yang diimpikan oleh perusahaan terpenuhi. Kuantitas, merupakan jumlah yang diperoleh dinyatakan dengan sebutan sejumlah unit kerja yang dihasilkan. Ketepatan waktu, tingkat dimana pekerjaannya selesai pada waktu yang diinginkan.

Siagian (2002) mengungkapkan beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu : lingkungan kerja, disiplin kerja, budaya organisasi, kompensasi, kepuasan kerja, kepemimpinan dan motivasi kerja, komunikasi dan faktor - faktor lainnya. Salah satu faktor yaitu komunikasi menjadi sarana interaksi diantara beberapa orang yang bisa dengan mudah menjadi awal terjadinya konflik. Dapat dikatakan komunikasi merupakan pedang bermata dua: tidak ada komunikasi yang baik dapat terjadi konflik, tetapi disisi lain, komunikasi yang terjadi itu sendiri bisa berpotensi menyebabkan konflik.

Menurut Rivai dan Sagala (2009) konflik kerja merupakan ketidakcocokan beberapa individu atau kelompok didalam suatu perusahaan yang harus membagi sumber daya terbatas atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Flippo (2003) mengemukakan aspek konflik kerja berupa: Kesalahan komunikasi, andaikan satu individu atau lebih memperoleh informasi yang berbeda dengan sumber informasi menyebabkan perbedaan mendasar dalam memandang inti dari informasi tersebut. Perbedaan tujuan, bilamana satu individu atau lebih mempunyai ketidaksamaan dalam melihat beberapa tujuan yang akan didapat sehingga menimbulkan perselisihan dalam menyikapi tujuan tersebut. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi, perbedaan dalam menilai antar anggota pada suatu organisasi, seringkali diikuti oleh perbedaan - perbedaan dalam sikap, ketidak sesuaian nilai, persepsi, yang bisa menyebabkan konflik kerja. Interdependensi aktivitas kerja, terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seorang ataupun lebih saling bergantung satu dengan lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik mungkin terjadi apabila salah satu dari mereka diberi pekerjaan yang berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menyerahkan pekerjaannya kepada karyawan lain. Kesalahan dalam afeksi, bilamana seorang memperlakukan teman kerjanya menjadi tidak nyaman saat kerja, terutama pada hal perasaan atau suasana hatinya.

Lies Indriyatni (2010) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam perusahaan dapat dibagi dalam tiga hal yang utama, yaitu : Komunikasi, merupakan sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan informasi dari satu orang ke orang lain dengan paham. Komunikasi yang tidak efektif akan berpotensi memunculkan konflik. Struktur, merupakan sesuatu yang berhubungan dengan operasional kerja dari suatu perusahaan untuk memperoleh tujuan, secara struktural yang tercipta. Adanya hal yang mengganggu berjalannya kegiatan secara sistemik akan menyebabkan konflik secara struktural. Pribadi, merupakan hal-hal yang ada pada individu seperti kepribadian, budaya yang dianut, kebiasaan hidup. Bila orang saling berinteraksi dapat berpotensi menyebabkan konflik.

Pada kenyataannya konflik tidak dapat dihindari tapi dapat diminimalkan supaya konflik tidak kearah perselisihan hingga menyebabkan kerugian pada suatu perusahaan. Tetapi, apabila dapat mengolah konflik dengan baik maka suatu perusahaan bisa memperoleh keuntungan yang optimal. Dampak negatif yang

dapat ditimbulkan konflik yaitu, melemahnya hubungan antar pribadi, timbulnya sikap marah, dll. Dampak yang terjadi yaitu dapat terganggunya kegiatan produksi karena terjadi pemborosan waktu untuk menenangkan individu yang terlibat, individu tersebut dapat mengalami stress dan mengurangi kinerjanya. Selain itu konflik dapat menimbulkan dampak positif misalnya, berkembangnya kedisiplinan dan ketertiban dalam menggunakan waktu bekerja, hubungan kerjasama yang meningkat sehingga produktif, motivasi kerja yang meningkat, dll. (Wijono, 1993)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cendhikia (2016) didapatkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. apabila tidak ada konflik kerja yang terjadi pada lingkungan kerja maka kinerja karyawan dapat meningkat dan sebaliknya jika konflik kerja pada lingkungan kerja sering terjadi maka membuat kinerja karyawan dapat menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka muncul pertanyaan “Apakah ada hubungan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan?”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian yang di kemukakan di atas, maka hipotesis yang dapat di ajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi tingkat konflik yang dialami maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Begitu pula apabila konflik yang dialami semakin rendah maka kinerja karyawan akan semakin tinggi pula.

2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah konflik kerja dan kinerja karyawan. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *staff* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Wilayah Surakarta. Untuk pengambilan sampel dari populasi diambil secara *purposive sampling*. Jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan,

dalam pemilihan sampel di dasarkan pada kriteria subjek yang sudah di tentukan oleh bagian PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Surakarta dan di dasarkan oleh ciri-ciri sebagai berikut : karyawan yang telah memiliki masa kerja 3 tahun atau lebih.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala konflik kerja dan kinerja karyawan. Skala kinerja karyawan yang diadopsi oleh peneliti dari skala yang disusun oleh Sari (2015) yang didapat dari aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu. Skala ini memiliki nilai validitas isi menggunakan formula aiken menggunakan batas nilai valid sebesar 0,6 dari penilaian relevansi butir aitem oleh 3 dosen dan memiliki nilai reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,644.

Skala konflik kerja adalah skala yang telah diadopsi oleh Sari (2015), menggunakan aspek kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja, kesalahan dalam afeksi sesuai dengan teori Flippo (2003). Skala ini memiliki nilai validitas isi menggunakan formula aiken menggunakan batas nilai valid sebesar 0,6 dari penilaian relevansi butir aitem oleh 3 dosen dan memiliki nilai reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,758.

Dari uji asumsi dapat diketahui bahwa variabel kinerja karyawan memiliki sebaran tidak normal dan variabel konflik kerja memiliki sebaran tidak normal. Karna tidak memenuhi uji asumsi, maka penelitian ini menggunakan uji korelasi Non Parametrik *Kendall's*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji Non-Parametrik *Kendall's*, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar - 0.299 dengan 0.003 ($p < 0.01$) berarti ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kinerja karyawan dengan konflik kerja. Hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi konflik kerja maka semakin rendah kinerja karyawan yang dihadapi karyawan, sebaliknya semakin rendah konflik kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan karyawan yang dihadapi.

Hasil penelitian ini berarti sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu ada hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik yang dialami maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Begitu pula apabila konflik yang dialami semakin rendah maka kinerja karyawan akan semakin tinggi pula. Sesuai penelitian Hon (2013) bahwa terdapat hubungan negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Ketika konflik kerja tinggi, karyawan tidak memiliki rasa senang yang kuat pada perusahaan. Kemudian karyawan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan. Hal tersebut meningkatkan keinginan untuk mengundurkan diri. Sehingga pada saat konflik kerja tinggi, kinerja karyawan akan menurun. Hal ini sama seperti yang dikatakan Thomas (dalam Indriyatni, 2010) menyebutkan bahwa konsekuensi dari adanya konflik akan menghasilkan kinerja yang menurun atau meningkat. Konflik berlebihan akan mengakibatkan terhambatnya komunikasi, yang kemudian membuat kelompok karyawan berkurang, keberfungsian kelompok berkurang, sehingga individu tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dan akhirnya membuat kinerja menurun.

Berdasarkan kategorisasi kinerja karyawan tergolong tinggi, hal ini dilihat dari rerata empirik (RE) sebesar 19,00 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 15. Seperti yang dikatakan Notoadmojo (2002) mengemukakan bahwa penilaian yang baik harus bisa memberikan gambaran yang pasti mengenai hal yang diukur, penilaian itu harus benar - benar menilai performansi pekerjaan yang dinilai. Supaya penilaian tersebut mencapai tujuan baik perlu memperhatikan beberapa hal yaitu : penilaian harus memiliki keterkaitan dalam pekerjaan artinya penilaian tersebut benar - benar menilai perilaku yang mendukung aktivitas perusahaan dimana karyawan itu bekerja, adanya standar pelaksanaan kerja artinya ukuran yang dipakai untuk menilai kinerja tersebut. Berdasarkan kategorisasi konflik kerja tergolong rendah, hal ini dilihat dari rerata empirik (RE) sebesar 18,72 dan rerata hipotetik (RH) 25. Seperti halnya yang dikatakan Lies Indriyatni (2010) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi konflik kerja, faktor komunikasi, yaitu perpindahan informasi dari satu orang ke orang lain dengan tidak efektif akan

bepotensi memunculkan konflik. Faktor struktur, yaitu merupakan suatu hubungan operasional kerja untuk memperoleh tujuan, apabila terdapat hal yang mengganggu berjalannya kegiatan secara sistematis akan mengakibatkan konflik secara struktural. Faktor pribadi, yaitu hal-hal yang ada pada individu seperti kepribadian, budaya yang dianut, kebiasaan hidup.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik kerja dapat digunakan sebagai tolak ukur atau prediktor dalam kinerja karyawan. Dalam penelitian ini tidak terlepas dari kesulitan dan kendala yang terjadi selama proses penelitian. Sehingga dalam penelitian ini terdapat kelemahan seperti proses dalam pengambilan data yang hanya menggunakan skala, sehingga kurang dapat mengungkapkan secara mendalam gejala psikologis yang tidak nampak dalam diri individu-individu, dan pengambilan data di koordinir oleh pimpinan masing – masing bagian yang terdapat di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Surakarta, sehingga ada kemungkinan dalam pengisian kuesioner kurang optimal karena dilakukan pada jam kerja, serta populasi yang kurang luas.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa : Terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan negatif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan pada kantor PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Surakarta, yang mana semakin rendah konflik kerja maka semakin tinggi kinerja karyawannya dan sebaliknya. Konflik kerja pada subjek tergolong rendah. Kinerja karyawan pada subjek tergolong tinggi. Peranan atau sumbangan efektif sebesar 0,089 sehingga konflik kerja berhubungan dengan kinerja karyawan sebesar 8,9%, maka masih terdapat 92,1% pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan saran yang diberikan seperti berikut ini : Bagi Perusahaan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan. Hasil laporan kinerja karyawan perusahaan menunjukkan kinerja karyawan tinggi. Hal ini kemudian dapat dijadikan pertimbangan perusahaan untuk kedepannya agar membuat alat ukur kinerja tidak hanya melihat dari pihak

manager akan tetapi menggabungkan penilaian kinerja dari atasan/manager dengan penilaian kinerja dari karyawan itu sendiri. Selain itu untuk tetap mengetahui perkembangan konflik yang hidup di kalangan karyawan, perusahaan melalui para pemimpinnya melakukan pendekatan atau pemimpin lebih dekat terhadap semua anggotanya sebagai upaya untuk meminimalisir dan mengontrol terjadinya konflik besar yang bersifat negatif. Bagi Karyawan, selain itu untuk tetap mengetahui perkembangan konflik yang hidup di kalangan karyawan, perusahaan melalui para pemimpinnya melakukan pendekatan atau pemimpin lebih dekat terhadap semua anggotanya sebagai upaya untuk meminimalisir dan mengontrol terjadinya konflik besar yang bersifat negatif. Bagi Peneliti Selanjutnya, peneliti selanjutnya yang mengambil topik sama dengan penelitian ini, agar lebih menyesuaikan aitem skala kinerja yang dibuat dengan alat ukur kinerja dari perusahaan, serta dalam mengukur kinerja karyawan tidak hanya melihat dari sisi karyawan tetapi juga meminta atasan untuk mengisi skala kinerja bawahannya. Selain itu, juga melakukan penelitian pada populasi yang lebih besar dan memberikan variasi berbeda pada penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Chendikia, D. B., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan dan kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2).
- Flippo, B. E. (2003). *Manajemen Personalialia, yang dialih bahasakan oleh Achmad S. Rukky*. Jakarta: Erlangga.
- Hon, Alice H. Y. (2013). “*The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances*”. *Journal Tourism Management*.
- Indriyatni, L. (2010). Pengaruh konflik terhadap kinerja organisasi / perusahaan. *Fokus Ekonomi*, 5 (1), 36-42.
- Moeharjono. (2012). *Indikasi Kinerja Utama (IKU) : Perencanaan , Aplikasi, dan Pengembangan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Rahmasari, L. (2012). Pengaruh kecerdasan intelektual , kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3 (1).
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. P. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). *Organizational stress, job satisfaction and job performance : where do we go from here? Journal of management*, 18 (2) , 353 - 374.
- Wijono, S., 1993, Konflik dalam organisasi/industri dengan strategi pendekatan psikologis, Semarang: Satya Wacana.