

---

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KENDARI**

Alif Pramudia<sup>1</sup>  
Samdin<sup>2</sup>  
Yusuf<sup>3</sup>  
Nuryamin Budi<sup>4</sup>  
Eliyanti Agus Mokodompit<sup>5</sup>  
Farhan Ramdhani I.<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo Kendari  
<sup>2,3,4,5,6</sup>Dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo Kendari

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji : (1) Pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri cabang Kendari. (2) Pengaruh beban Kerja terhadap kinerja karyawan. (3) Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari yang berjumlah 35 orang dan semuanya dijadikan responden. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Deskriptif, dan analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari, (2) beban kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) konflik kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

---

*Kata Kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja, dan Kinerja Karyawan*

---

Tanggal Diterima : 03 Januari 2019

Tanggal Terbit : 31 Juli 2019

---

## I. PENDAHULUAN

Manajemen merupakan suatu proses yang sangat dibutuhkan dalam dunia perusahaan, karena dalam proses manajemen terdapat langkah-langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Manajemen biasanya diartikan sebagai proses mencapai hasil melalui dan dengan orang lain dengan memaksimalkan pendayagunaan sumber daya yang tersedia. Menurut Ernie Trisnawati (2005) Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi perubahan tersebut tergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan, yang mana sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan kekuatannya karena memiliki cipta dan karya seperti bakat, tenaga, dan kreativitas. Manajemen sumber daya adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Peran sumber daya manusia tidak dapat dipandang sebelah mata keberadaannya, meskipun suatu perusahaan telah menggunakan mesin dan peralatan modern yang serba canggih dan otomatis. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia memiliki peran paling penting dan paling besar kepada perusahaan dan yang menentukan strategi pencapaian tujuan suatu perusahaan.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang mendapat perhatian khusus, bagi pemerintah maupun masyarakat luas dengan berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. Kehadiran BSM sejak tahun

1999 menjadi salah satu bank syariah terbesar yang membawa angin segar terhadap perekonomian Indonesia. Hal itu tentu menjadi nilai positif tersendiri bagi Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat lebih luas lagi. Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai salah satu bank syariah dengan market share terbesar di Indonesia, BSM menempati posisi bank syariah dengan aset terbesar yakni sebesar Rp 78,8 triliun atau mengalami peningkatan sebesar 12,03 persen bila dibandingkan tahun lalu sebesar Rp 70,4 triliun. Direktur Utama BSM Agus Sudiarto mengatakan, BSM merupakan salah satu bank syariah yang memiliki aset besar di Indonesia. Saat ini BSM memimpin pangsa pasar dengan Market Share per Desember 2017 untuk aset sebesar 22,11 persen, DPK 25,04 persen, pembiayaan 22,41 persen, dan tabungan 32,58 persen. Adapun untuk tabungan, BSM berada di posisi 10 besar bank nasional. "Sebanyak 25 persen market share perbankan syariah ada di BSM". Pada sisi lain, pesatnya pertumbuhan Bank Syariah Mandiri (BSM) pada tahun-tahun sebelumnya belum sepenuhnya diiringi kecepatan penyediaan infrastruktur teknologi informasi (TI) yang optimal dan peningkatan kompetensi SDM sehingga mempengaruhi produktifitas cabang. Akibat dari pesatnya pertumbuhan Bank Syariah Mandiri (BSM) tanpa sepenuhnya diiringi kecepatan penyediaan infrastruktur.

Karyawan pada perusahaan perbankan saat ini merasa kurang semangat dalam bekerja karena suatu hal yang tidak sesuai dengan harapan karyawan yang menyangkut Beban Kerja dan Konflik Kerja. Beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karyawan. Jika Beban yang dirasakan karyawan terlalu berat, karyawan akan mengalami hambatan dalam berfikir dan terganggunya kesehatan. Beban kerja yang terlalu banyak akan menyebabkan karyawan ingin keluar dari perusahaan, hal ini merupakan salah satu kerugian yang dapat timbul. Selanjutnya Konflik juga dapat terjadi pada karyawan dalam berbagai sebab, contohnya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda.

Fenomena kinerja karyawan terjadi saat ini yaitu kualitas kinerja karyawan ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan nasabah yang kurang memuaskan karena masih banyaknya nasabah yang protes pada karyawan karena dianggap kurang merespon permintaan nasabah, dan fenomena Kuantitas yang diperoleh oleh peneliti menemukan bahwa rata-rata pegawai pada bank dianggap kurang kurang memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti banyaknya nasabah yang dilayani dalam sehari, target kredit kepada masyarakat yang harus dipenuhi dalam satu bulan, sedangkan fenomena ketepatan waktu pada Bank dianggap tidak sesuai target seperti lama waktu seorang karyawan dalam melayani nasabah dan waktu karyawan dalam melakukan laporan.

Beban kerja Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008 adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus mengkaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Konflik juga dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antar individu, kelompok, atau organisasi. Menurut Hasibuan menyatakan bahwa sebab-sebab terjadinya konflik adalah : Tujuan, Ego, Kebutuhan, Perbedaan Pendapat, Salah Paham, Perasaan Dirugikan, Perasaan Sensitif. Terjadinya perbedaan pendapat diantara para karyawan dapat menimbulkan persepsi diantara para karyawan itu sendiri.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam kenyataannya manusia berorganisasi adalah untuk bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sedang sebaliknya kebutuhan itu pulalah yang menjadi objek manusia berorganisasi yang di sebut perusahaan. Dalam rangka bekerja untuk memenuhi kebutuhannya itu dan

sebaliknya berdasarkan kemampuannya memenuhi kebutuhan dalam kualitas dan kuantitasnya masing-masing, manusia memperoleh status ekonomi di masyarakatnya.

Menurut Hasibuan (2010). Sumber daya manusia disini dimaksudkan sebagai semua manusia yang terlibat dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi. Yusuf Suit (2006:35) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya perlu dibina dan dikaji serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan.

## **2.2 Beban kerja**

Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Menurut Soleman (2011) Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit kerja organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

### **Indikator Beban Kerja**

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi Indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012:22) yang meliputi antara lain :

- 1) Target yang harus dicapai Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Kondisi Pekerjaan Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- 3) Standar Pekerjaan Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.2 Dampak Beban Kerja**

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Ma-nuaba, dalam Prihatini, 2007).

## **2.3 Konflik Kerja**

Menurut Husien (2010:39) menyatakan bahwa. Konflik adalah sebagai sesuatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan/atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya."Konflik di dalam perusahaan harus bisa ditangani dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai-nilai atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya karyawan yang merasa pada kondisi tertekan.

### **Faktor-Faktor Penyebab Konflik**

Jika organisasi kaku, tetap bertahan terhadap perubahan, maka konflik tidak akan bisa disembuhkan dan ini akan menyebabkan menimbulkan konflik organisasi yang baru dan akan terus ada selama sebuah perusahaan mau mengikuti perubahan yang ada. Dalam informasi, dimana tiap bagian akan tergantung satu dari yang lain dalam informasi. Perlu sebuah perusahaan untuk melakukan perubahan agar tetap eksis dalam sebuah persaingan. Untuk mencegah terjadinya konflik organisasi dalam informasi maka sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor konflik.

Menurut Nitisemito faktor-faktor konflik adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan pendapat
- b. Salah paham
- c. Merasa dirugikan
- d. Perasaan yang selalu sensitif

Faktor-faktor penyebab konflik ini bisa dimanfaatkan sebagai sumber untuk menghindari konflik, agar kondisi dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak terpecah belah. Dilain pihak

faktor-faktor penyebab ini juga bisa diman-faatkan untuk menciptakan konflik guna perkembangan organisasi atau peru-sahaan.

#### Indikator-Indikator Konflik Kerja

Menurut Flippo (2003) yang menjadi indikator-indikator didalam konflik kerja adalah : Percekcokan atau perdebatan (kontroversi), Ketegangan masalah pribadi, Visi yang berbeda dalam pekerjaan, Perbedaan pendapat, Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan, Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan, Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik, Konflik emosional, Perselisihan pribadi, Lelah secara mental dengan pekerjaan.

#### 2.4 Kinerja Karyawan

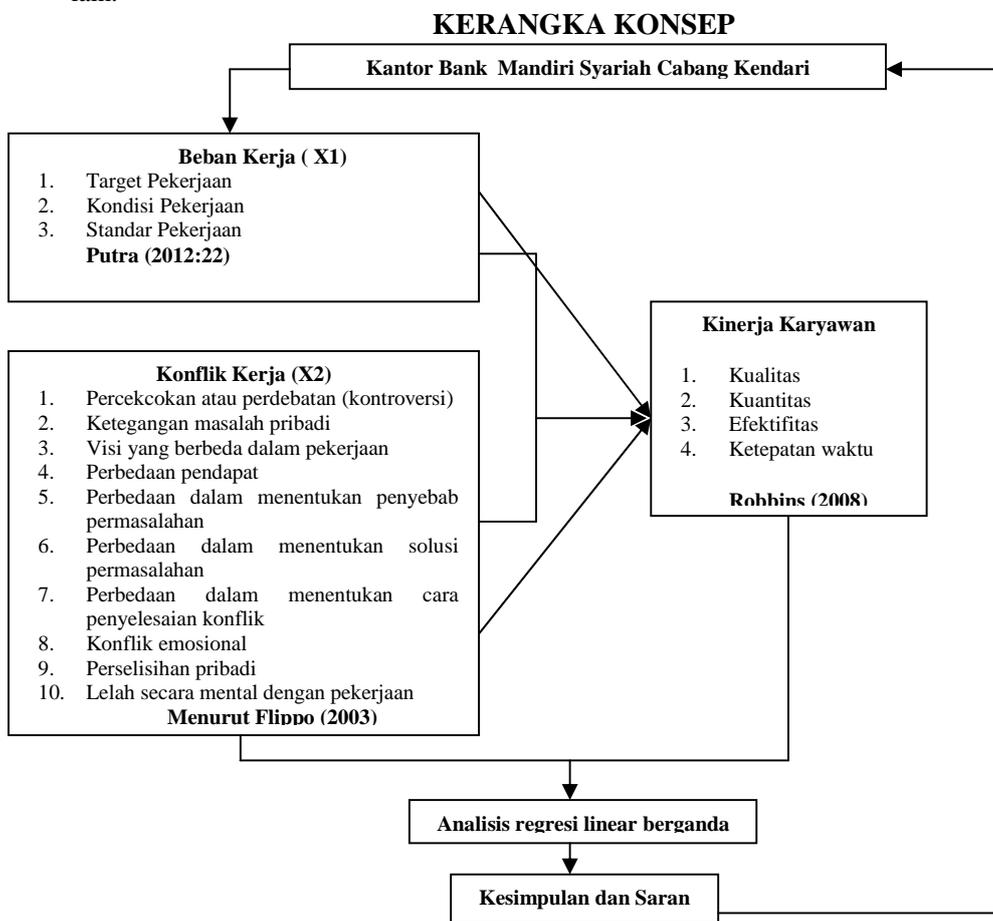
Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) “kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

#### 2.5 Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau performance indicators kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (performance measure), tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang didapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian.

Menurut Robbins, (2008). Indikator kinerja karyawan yaitu :

- 1) Kualitas, diukur dari mutu tugas yang dikerjakan telah mendekati nilai kesempurnaan terhadap ketrampilan, kemampuan, ketelitian, ketepatan.
- 2) Kuantitas, jumlah keluaran yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan.
- 3) Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, material, teknologi), untuk meningkatkan hasil dari setiap penggunaan sumber daya.
- 4) Ketepatan waktu, tingkat kegiatan diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dai sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.



## **2.6 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang dibentuk dalam penelitian ini didasarkan pada seberapa penelitian sebelumnya, sehingga diharapkan hipotesis tersebut cukup valid untuk diuji. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan struktur model persamaan linear berganda. Dimana, variabel dependen adalah kinerja karyawan sedangkan sebagai variabel independen adalah Beban kerja dan konflik kerja.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pikir, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri cabang Kendari.
- H2 : Beban Kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri cabang Kendari.
- H3 : Konflik kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri cabang Kendari.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari, yang berjumlah 35 karyawan dan semua dijadikan responden atau disensus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian penjelasan (explanatory research). Data kuantitatif adalah data atau informasi yang berupa simbol angka atau bilangan. Berdasarkan angka tersebut, perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum.

### **3.2 Perlakuan Data Untuk Variabel Beban Kerja Dan Konflik Kerja**

Pada penelitian ini dilakukan perlakuan khusus untuk data variabel Beban Kerja (X1) dan konflik kerja (X2) dimana bernilai negatif, sehingga sebelum dilakukan regresi, maka dilakukan perlakuan khusus yaitu (Rivise) atau membalik nilai.

#### **3.2.1 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (Ghozali, 2011: 19).

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **4.1.1 Uji Validitas**

Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau 0,05. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Maka uji validitas menggunakan kriteria apabila nilai signifikan korelasi 0,05 atau nilai koefisien korelasi ( $r$ ) 0,30, maka instrumen (kuesioner) dinyatakan valid. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa semua item indikator yang mengukur masing-masing variabel indikator menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih dari 0,300 ( $r > 0,30$ ). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

#### **4.1.2 Uji Realibilitas**

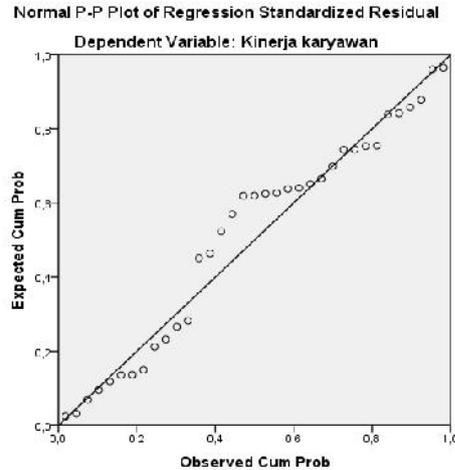
Pengujian reliabilitas instrument dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa semua item

indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel indikator memiliki angka koefisien yang lebih besar dari 0,60.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar berikut :



Grafik normal probability plot menunjukkan bahwa data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

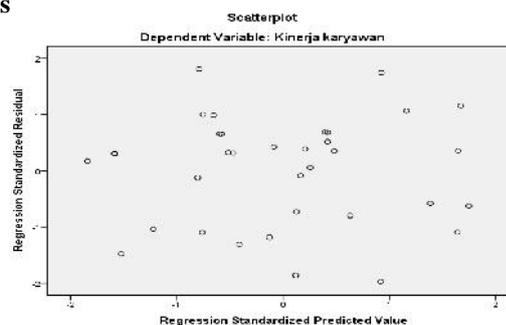
#### 4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, dilakukan dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal tersebut adalah suatu indikasi bahwa terdapat multikolinieritas. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance 0.10 atau sama dengan nilai VIF 10 adalah nilai cutoff yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas. Apabila hasil regresi memiliki nilai VIF 10 maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali, 2011: 106).

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant )		
	Beban Kerja	0,537	1,267
	Konflik Kerja	0,537	1,267

Dengan melihat hasil nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance dapat disimpulkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF (Variance Inflation Factor) lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,1 yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas.

#### 4.3 Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik scatter plot tersebut tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

#### **4.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara anggota serangkaian dan observasi yang diuraikan menurut waktu (time series) atau ruang (cross sectional). Untuk menguji ada tidaknya autokorelasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Durbin Watson.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan maka diperoleh angka DW sebesar 1,961. Dalam tabel DW untuk  $k = 2$  dan  $N = 35$ . Sedangkan nilai bawah (dl) sebesar 1,3433 dan nilai batas atas (du) sebesar 1,5838. Nilai DW berada pada kondisi  $du < dw < 4-du$ . hal ini dapat dibuktikan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} DU < DW < 4-DU \\ &= 1,5838 < 1,961 < (4-1,5838) \\ &= 1,5838 < 1,961 < 2,4162 \end{aligned}$$

Berdasarkan kondisi  $du < dl < 4-du$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

#### **4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh/hubungan antar variabel independent ( beban kerja dan konflik kerja ) dan variabel dependent (kinerja karyawan) akan digunakan analisis regresi linear berganda ( multiple regression analysis ). Peneliti menggunakan bantuan program software SPSS for windows untuk memperoleh hasil yang lebih terarah dengan menggunakan metode Enter. Metode Enter dilakukan dengan memasukan semua variabel bebas sebagai variabel prediktor. Seluruh variabel akan dimasukan ke dalam analisis untuk mengetahui apakah variabel independent mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel independent.

#### **4.6 Uji signifikan simultan ( Uji F )**

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) beban kerja dan konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) kinerja karyawan. diperoleh hasil F hitung 15,427 dengan tingkat signifikan sebesar 0,009 atau  $< \alpha = 0,05$  yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel independen yaitu variabel beban kerja dan konflik kerja secara bersama-sama terhadap variabel dependent kinerja karyawan.

#### **4.7 Uji signifikan parsial ( Uji-t )**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yang terdiri dari beban kerja dan konflik kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan secara parsial. Uji t memiliki tingkat signifikan sebesar 0,05, jika signifikan berada dibawah 0,05 maka variabel independent secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Apabila t hitung menunjukkan nilai lebih besar dibandingkan dengan t tabel, maka koefisien regresi variabel independen adalah signifikan.

1. Nilai t hitung untuk variabel beban kerja (-3,212) dengan nilai sig t sebesar  $(0,001) < \alpha$  (0,05). Dengan demikian beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Memberi arti bahwa dengan adanya beban yang berlebih setiap harinya pada karyawan dapat memberikan dampak penurunan kinerja. Hal ini menunjukkan variabel beban kerja lebih menentukan dalam penurunan kinerja karyawan (Y).
2. Nilai t hitung untuk variabel konflik kerja (-3,566) dengan nilai sig t sebesar  $(0,001) < \alpha$  (0,05). Dengan demikian konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. memberi arti bahwa dengan konflik kerja yang buruk antara karyawan dalam perusahaan, dapat memberikan dampak pada penurunan kinerja karyawan.

#### **4.8 Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

Hasil analisis koefisien determinan digunakan untuk melihat kemampuan variabel beban kerja dan konflik kerja dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan. nilai R

Square (R<sup>2</sup>) adalah 0,673 yang artinya bahwa kemampuan variabel beban kerja (X<sub>1</sub>) dan konflik kerja (X<sub>2</sub>) menjelaskan variabel kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 67,3% dan sisanya 32,7% dijelaskan oleh variabel independen yang tidak diteliti.

#### **4.9 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat secara simultan keseluruhan variabel dependen yaitu Beban Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dan secara parsial Beban Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan pada. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut :

##### **4.9.1 Pengaruh Beban kerja dan Konflik kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Hipotesis pertama yaitu Beban dan Konflik Kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari. Hasil yang diperoleh menggunakan Uji signifikan simultan (Uji F), dimana terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari seluruh variabel independen yaitu variabel beban kerja dan konflik kerja secara bersama-sama terhadap variabel dependent kinerja karyawan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa beban kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. dikatakan negatif karena beban kerja dan konflik kerja memiliki kerugian bagi karyawan yang disebabkan oleh beban yang diberikan terlalu tinggi yang jauh dari kemampuan karyawan serta konflik yang terjadi antar karyawan yang menyebabkan kurangnya kerjasama antar karyawan, hal ini berdampak buruk terhadap Bank Syariah Mandiri Kendari. Yang tidak sesuai dengan harapan dan hasil yang diperoleh serta perbedaan pendapat mengenai permasalahan konflik yang menurunkan kinerja karyawan. Serta ditunjukkan dengan target pekerjaan yang semakin lama tidak terpenuhi, tidak ada rasa saling mendukung antar karyawan yang bekerja dalam tim, menjadikan karyawan frustrasi atau tidak mempunyai semangat kerja yang tinggi lagi.

Beban kerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari diantaranya adalah tekanan, berkaitan dengan kualitas kerja yang berdampak pada kondisi psikis karyawan. Ketidakcocokan pekerjaan memberi dampak pada suasana kerja, jika karyawan tidak cocok dengan pekerjaannya maka suasana kerja tidak efektif. Pekerjaan yang rumit membuat karyawan berpikir untuk melakukan pekerjaan tersebut sehingga target pekerjaan akan sulit untuk tercapai, beban kerja tidak memberikan peluang pada karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari untuk merealisasikan tujuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka karena beban pekerjaan yang tinggi, target dan harapan perusahaan yang terlalu tinggi terhadap karyawan membuat karyawan sulit untuk mencapainya akibatnya karyawan menjadi mudah menyerah dalam pekerjaan.

Apabila konflik terlalu tinggi, maka kinerja karyawan cenderung akan rendah karena karyawan merasa tidak akan berkonsentrasi pada pekerjaannya, apabila konflik mengalami penurunan maka akan berdampak pada hal yang positif, maka kinerja karyawan juga akan mengalami kenaikan. Sedangkan beban kerja tingkat tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. Menurunnya kinerja karyawan dan meningkatnya kinerja akan tergantung bagaimana karyawan itu memberlakukannya. Beban dan Konflik kerja yang tinggi dialami oleh karyawan dalam organisasi berdampak pada kinerja karyawan karena karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja secara maksimal yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

##### **4.9.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kedua yaitu beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Hasil yang diperoleh menggunakan Uji Parsial ( Uji t ), dimana variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa beban Kerja yang tinggi, maka kinerja karyawan akan menurun.

Menurut Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Menurut Soleman (2011) Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit kerja organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara beban Kerja terhadap Kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Dikatakan negatif karena beban kerja yang sangat tinggi yang menyebabkan karyawan merasa berat dengan pekerjaannya serta

merasa lelah dengan beban pekerjaan yang begitu banyak dengan waktu yang singkat, hal ini menyebabkan masalah penurunan kinerja karyawan karena kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu tidak sesuai dengan kemampuan karyawan.

Pengaruh beban Kerja terhadap Kinerja dijelaskan oleh beberapa faktor. Skor tertinggi indikator beban Kerja terdapat pada indikator target pekerjaan. Jika target pekerjaan tidak sesuai dengan harapan perusahaan maka karyawan akan merasa terbebani dengan pencapaian target pekerjaan tersebut. Target pekerjaan yang tinggi diterapkan Bank Syariah Mandiri Kendari diindikasikan dapat menurunkan kinerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari ditunjukkan dengan sikap karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Karena harapan perusahaan yang tinggi tersebut, karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari merasa terbebani dalam mencapai target dan tujuan perusahaan maupun individu dimasa depan sehingga penurunan kinerja semakin tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Candra (2017). "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa". Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban karyawan pada bank syariah mandiri kendari maka akan semakin menurunnya kinerja karyawan. Sekaligus hasil penelitian mendukung temuan Rini Candra (2017) yang menemukan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

#### **4.9.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yaitu Konflik Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Hasil yang diperoleh menggunakan Uji Parsial (Uji-t), dimana variabel Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Konflik Kerja yang buruk, maka kinerja karyawan akan menurun.

Menurut Veithzal (2014: 718) mengatakan bahwa: Konflik adalah ketidak sesuaian 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.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Dikatakan negatif karena konflik yang terjadi secara berkepanjangan akan menyebabkan masalah penurunan kinerja hal ini disebabkan oleh kurangnya kerja sama dan komunikasi antar karyawan, jika terjadi terus-menerus makan kekompakan dalam bekerja akan menurunkan kinerja menurun yang dapat merugikan perusahaan Bank Syariah Mandiri Kendari.

Konflik pada rekan kerja ditunjukkan dengan komunikasi dan interaksi yang kurang baik antar karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari. Hal itu menciptakan suasana yang tidak kondusif dan hubungan yang kurang baik sehingga kinerja karyawan menurun. Perilaku yang tidak cocok antar karyawan ditunjukkan dengan sikap saling tidak menghormati antar karyawan Bank Syariah Mandiri Kendari sehingga sering terjadi konflik. Konflik pada perusahaan dan organisasi dapat menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Syaifuddin Fahmi (2016), dengan judul "Pengaruh Konflik dan Kerja Stress Kerja Terhadap kinerja Karyawan pada Pt. Omega Mas Pasuruan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik karyawan pada bank syariah mandiri kendari maka akan semakin menurunnya kinerja karyawan. Sekaligus hasil penelitian mendukung temuan Syaifuddin Fahmi (2016), yang menemukan bahwa konflik kerja dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan tentang beban kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Beban dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa beban dan konflik kerja yang buruk maka akan merusak pelaksanaan kinerja seseorang yang tidak diharapkan.
2. Beban berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari. Hal ini dapat diartikan bahwa jika beban kerja tinggi yang melampaui batas kemampuan maka akan menurunkan kinerja karyawan.
3. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari. Hal ini dapat diartikan bahwa konflik yang terjadi akan menyebabkan turunnya kinerja karyawan yang merugikan perusahaan.

### 5.2 Saran

Dari berbagai permasalahan, kendala, hambatan dan kelemahan dalam upaya peningkatan kinerja pada Bank Syariah Mandiri Kendari. Maka dikemukakan berbagai saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan Bank Syariah Mandiri Kendari perlu memperhatikan beban kerja karyawan. Dengan memperhatikan cara mereka bekerja, harapan yang dituju dari pekerjaan saat ini serta pengembangan diri karyawan ke arah yang lebih baik. Pengurangan beban kerja berlebih tersebut dapat dilakukan dengan cara antara lain memberikan keringanan dalam bekerja agar karyawan mampu bekerja dengan baik dan memberikan dukungan yang lebih kepada karyawan, agar karyawan tidak merasa berat terhadap pekerjaannya.
2. Dalam mengurangi resiko terjadinya konflik kerja diharapkan instansi selalu memperhatikan karyawan dengan baik agar tidak terjadi adanya perbedaan-perbedaan yang mendasar yang dapat menyebabkan konflik berkepanjangan yang menyebabkan kinerja karyawan menurun.
3. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, maka penelitian selanjutnya yang sejenis, dengan penelitian ini dapat menambahkan variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini, dan juga menambahkan indikator lain yang lebih relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- [2] Cain, 2007. *A Review of The Mental Workload Literature*. Defence Research and Development Canada Toronto. Human System Integration Section: Canada
- [3] Dhania & Dhini R, 2010. *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Medical Representatif di Kota Kudus)*.
- [4] Dunnette & Hough, 1976. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Jaico Publishing House.
- [5] Departemen Kesehatan RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.
- [6] Ernie Trisnawati Sule dan kurniawan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, (Jakarta ; Kencana).
- [7] Flippo, Edwin ., 2013. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi. VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta
- [8] Flippo, Edwin B, 2002. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, (Jakarta; Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga).
- [9] Fajriani, Arie. Septiari, dan Dovi, 2015. *Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol. 3. No.1. 2015.
- [10] Gibson, James L, 2009. *Organisasi*. Edisi ke lima. Jakarta : Erlanga.
- [11] Ghozali, Imam, 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [12] Husein, Umar, 2010. *Riset pemasaran dan bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- [13] Hasibuan, Malayu S.P, 2010. Manajemen sumber daya manusia. (Jakarta; Bumi Aksara).
- [14] Irwandi, 2007. Faktor-faktor yang berhubungan dengan beban kerja perawat di unit rawat inap RSJ Dadi Makasar.
- [15] Kusnadi, 2003. *Masalah, Kerjasama, Konflik, dan Kinerja*. Tanada. Malang
- [16] Manuaba, 2007. Pengantar Kuliah Obstetri. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- [17] Muskamal, 2010. Analisis beban kerja organisasi pemerintah daerah. PKP2A II. LAN Makassar.
- [18] Mangkuprawira dan Hubeis, 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- [19] Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [20] Nitisemito, Alex S, 2010. Manajemen Personalialia, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [21] Nawawi, Hadari, 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif. (Gadjah MadaUniversity Press).
- [22] Permendagri, 2008. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.
- [23] Putra, 2012. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. Wom Finance Cabang Depok.
- [24] Rodahl, 1989. Dalam prihatini 2007. Hubungan Beban Kerja dan KapasitasKerja. Jakarta : Rineka Cipta.
- [25] Rahardjo dan Adisasmita, 2005. *Dasar-dasar Ekonomi Wilayah*. Graha Ilmu.
- [26] Rotundo dan Sackett, 2002. The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*.
- [27] Riduan, 2009. Dasar-dasar statistika. Bandung: Alfabeta
- [28] Rini Candra, 2017. Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega auto central finance cabang langsa.
- [29] Syaifuddin Fahmi, 2016. Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Omega mas pasuruan.
- [30] Suwatno dan Priansa, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- [31] Soleman, Aminah, 2011. Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weicht Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka ). *Jurnal Arika*, Vol. 05 No. 02 (Agustus 2011). ISSN:1978-1105.
- [32] Suwatno & Priansa, 2011. Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- [33] Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [34] Robbins, Stephen P 2008. Organization behaviour, tenth edition (perilaku organisasi edisi kesepuluh), Alih bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.