DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Akademis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.5 Pembatasan Masalah 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 11
2.1.1.1 Pengertian MSDM 11
2.1.1.2 Proses MSDM 12
2.1.2 Konflik 13
2.1.2.1 Pengertian Konflik 13
2.1.2.2 Pandangan Konflik 15
2.1.2.3 Jenis - Jenis dan Faktor Penyebab Konflik 17
2.1.2.4 Strategi Mengatasi Konflik 20
2.1.3 Stres Kerja 22
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja 22
2.1.3.2 Faktor-faktor Stres Kerja 23
2.1.3.3 Strategi Mengatasi Stres 26
2.1.4 Kinerja 29
2.1.4.1 Pengertian Kinerja 29
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kinerja 30
2.1.4.3 Penilaian Kinerja 34
2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja 36
2.1.5 Hubungan Konflik Kerja dengan Stress Kerja 36
2.1.6 Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja Karywan 37
2.1.7 Hubungan Stress Kerja dengan Kinerja Karywan 38
2.2 Kerangka Pemikiran 39
2.3 Hipotesis 45

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 46
3.2 Metode Penelitian..... 46
3.2.1 Desain Penelitian 48
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 52
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 57
3.2.3.1 Sumber Data 57
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 58
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 59
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... 61
3.2.5.1 Rancangan Analisis 61
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 72
3.2.6 Penarikan Kesimpulan 76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. XYZ 77
4.1.1 Sejarah PT. XYZ..... 77
4.1.2 Struktur Organisasi PT. XYZ 78
4.1.3 *Job Description* PT. XYZ 79
4.2 Karakteristik Responden 89
4.3 Hasil Pembahasan 90
4.3.1 Analisis Kualitatif (Metode Deskriptif) 91
4.3.1.1 Konflik Kerja (X1) 91
4.3.1.2 Stres Kerja (X2)..... 94

4.3.1.1 Kinerja Karyawan (Y) 99

4.3.2 Analisis Verifikatif 102

4.3.2.1 Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja 103

4.3.3 Pengujian Hipotesis 112

4.3.3.1 Hubungan Konflik dan Stres Kerja (Uji Z) 112

4.3.3.2 Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Uji Statistik t) 114

4.3.3.3 Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Uji Statistik F) 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 119

5.2 Saran 120

DAFTAR PUSTAKA 122

LAMPIRAN 124