

## Effects of Work Stress and Role Conflict on Employee Discipline in the Operational Division of Lippo Mall Karawaci Tangerang

Dika Vivi Widyanti<sup>1)</sup>, Suharmanto<sup>2)</sup>, Bagas Putra Pradana<sup>3)</sup>

Politeknik Negeri Semarang

Email: [dikaviviwidyanti@polines.ac.id](mailto:dikaviviwidyanti@polines.ac.id)<sup>1)</sup>, [suharmanto@polines.ac.id](mailto:suharmanto@polines.ac.id)<sup>2)</sup>,  
[bagasputrapradana906@gmail.com](mailto:bagasputrapradana906@gmail.com)<sup>3)</sup>

### ABSTRACT

*A company has human resources, where employee performance is one measure of the company's success, while work stress and work discipline are both things that can affect performance. This study aims to determine the effect of work stress and role conflict on employee discipline. The population used is the employees of the operational division of Lippo Mall Karawaci Tangerang. The data analysis method used is path analysis. Path analysis method is used to analyze the relationship pattern between variables.*

**Keywords:** *Work Stress, Role Conflict, Employee Discipline.*

## Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Peran terhadap Kedisiplinan Karyawan Divisi Operasional Lippo Mall Karawaci Tangerang

### ABSTRAK

*Sebuah perusahaan terdapat memiliki sumber daya manusia, dimana kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dari kesuksesan perusahaan, sedangkan faktor stres kerja dan disiplin kerja kedua hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan konflik peran terhadap kedisiplinan karyawan. Populasi yang digunakan yaitu karyawan divisi operasional Lippo Mall Karawaci Tangerang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis). Metode analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel.*

**Kata kunci:** *Stress Kerja, Konflik Peran, Kedisiplinan Karyawan.*

### PENDAHULUAN

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan asset paling penting bagi perusahaan, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan yang bisa berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Guna mencapai tujuan perusahaan dan terwujudnya keseimbangan antara

kebutuhan karyawan dengan tujuan serta kemampuan suatu organisasi, pengelolaan SDM pun perlu dilakukan dengan baik dan maksimal.

Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dari kesuksesan perusahaan, sedangkan faktor stres kerja dan disiplin kerja kedua hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Kasus stres kerja pada karyawan berdampak pada

banyaknya karyawan yang keluar masuk perusahaan karena tuntutan kerja atau kontrak kerja yang tidak sesuai.

Robbins (2002) menyatakan bahwa konflik dalam organisasi terjadi karena ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan serta adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Adanya konflik dalam organisasi menunjukkan beberapa hal, antara lain: kelemahan dalam organisasi, kepemimpinan yang melakukan manajemen dengan buruk, komunikasi yang gagal antara pemimpin dengan karyawan, kurangnya keterbukaan, kepercayaan yang kurang antar karyawan dan pimpinan. Rahim (2002) mendefinisikan konflik sebagai ketidaksetujuan dan perbedaan sisi pandang terhadap suatu hal. Konflik dalam organisasi memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi organisasi. Secara positif adanya konflik dapat meningkatkan ritme kerja, membuat pekerjaan cepat selesai dan meningkatkan kedisiplinan karyawan. Sedangkan secara negatif konflik dalam organisasi dapat menyebabkan stres kerja, menurunnya kepuasan kerja, menurunnya komitmen organisasi dan meningkatkan *intention to quit*.

Rahim (2011) menyatakan bahwa konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kegagalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi.

Sasono menyatakan (2004) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stress kerja.

Sedangkan menurut Robbins (Wahjono, 2010) stres menunjukkan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pegawai, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat pegawai tersebut bekerja.

Beehr dan Franz (dikutip Bambang Trumpolo, 2002), mendefinisikan stress kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Apabila keadaan tersebut dibiarkan berlarut dan tidak segera ditangani maka bisa saja menimbulkan sebuah pengaruh pada kemampuan karyawan dalam mengoptimalkan keahliannya dalam pekerjaan atau dengan kata lain dapat memicu timbulnya penurunan kinerja karyawan. Pengertian stress kerja menurut Mangkunegara (2008) perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Veithzal (2004) mendefinisikan stresss kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada. Satrio (2015) mengartikan stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang

terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Sedangkan menurut Robbins (Wahjono, 2010) stress menunjukkan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pegawai, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat pegawai tersebut bekerja.

Pada prinsipnya disiplin diciptakan agar terbentuknya karakter pada diri karyawan. Disiplin harus diwujudkan dengan bentuk sikap patuh kepada peraturan itu sendiri. Hal ini juga di jelaskan oleh Holil dan Sriyanto (2011) menyatakan bahwa dari perspektif organisasi, disiplin kerja dapat dirumuskan sebagai ketaatan setiap anggota organisasi terhadap semua aturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut, yang terwujud melalui sikap, perilaku dan perbuatan yang baik sehingga tercipta keteraturan, keharmonisan, tidak ada perselisihan, serta keadaan-keadaan baik lainnya. Sedangkan menurut Sutrisno (2011) bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya, dan disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor (Soejono, 2002) yaitu: ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan kantor.

Mangkuprawira (2007) mengatakan disiplin adalah fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Dan kesiapan merupakan sifat seorang karyawan yang secara sadar, mematuhi aturan, dan peraturan organisasi tertentu.

Disiplin adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (obedience) terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk untuk tujuan tertentu. Disiplin dapat pula diartikan sebagai pengendalian diri agar tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan falsafah dan moral pancasila. (Muchdarsyah Sinungan, 2009).

Siagian (dalam Nuraini, 2013) Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Menurut Singodimejo 2002 (dalam Mulyadi, 2015) Mengatakan disiplin kerja adalah "sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya". Dengan adanya kedisiplinan maka dalam suatu organisasi tersebut dapat melaksanakan program kerjanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2005), menyatakan bahwa "Kedisiplinan adalah Kesadaran dan Kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma

social yang berlaku” tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Menurut Singodimedjo (Sutrisno, 2009), disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2008), disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar standar organisasional.

Lippo Mall Karawaci Tangerang sebagai perusahaan pusat perbelanjaan khususnya di divisi operasional membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang baik guna mewujudkan kegiatan operasional yang terkendali dan berjalan sesuai dengan standar yang ada. Namun, seperti pada perusahaan-perusahaan lain, Lippo Mall Karawaci juga tidak terlepas dari permasalahan sumber dayanya, yakni konflik peran dan stress yang dirasakan dan dialami karyawan. Konflik peran itu sendiri merupakan situasi yang terjadi pada individu ketika dihadapkan pada pertentangan perilaku, pola pikir dan nilai akibat adanya ekspektasi peran yang berlainan sehingga individu mengalami kesulitan dalam melakukan suatu tindakan atau mengambil keputusan.

Menurut Greenhause dan Beutell (1985), terdapat tiga indikator sumber penyebab konflik peran pada seseorang antara lain; Semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi, Stress yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh kedalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran, Kecemasan dan kelelahan yang

disebabkan ketegangan dari satu peran yang lainnya.

Perusahaan dituntut agar konflik dan stress dapat diatasi dan dikelola dengan sebaik-baiknya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Karyawan yang bekerja di perusahaan ini terdiri dari berbagai individu dengan karakteristik yang berbeda beda, dengan bermacam latar belakang, pendidikan, dan sifat yang berbeda sehingga perselisihan dapat muncul setiap saat. Pembaruan dari penelitian ini yaitu tentang pengaruh stress kerja dan konflik peran terhadap kedisiplinan karyawan divisi operasional Lippo Mall Karawaci Tangerang.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif-deskriptif. Kuantitatif adalah metode yang menggunakan alat analisis bersifat kuantitatif, dimana hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Sementara metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat, baik oleh diri sendiri maupun berkelompok. Lokasi penelitian dilakukan di Lippo Mall Karawaci Tangerang.

Rancangan penelitian ini digolongkan dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi dengan cermat berdasarkan karakteristik dan fakta-fakta yang terjadi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah secara sistematis untuk mendapatkan penjelasan dan sekaligus mengkonfirmasi bahwa ada pengaruh langsung dan tidak langsung variabel eksogen (Stress Kerja dan Konflik

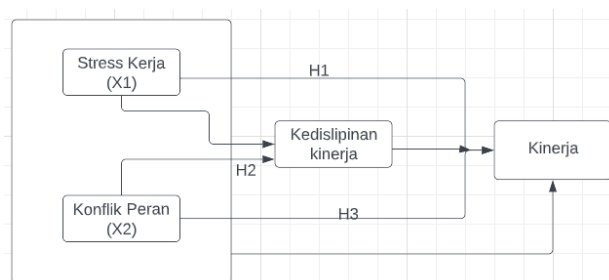
Peran) terhadap variabel endogen (Kedisiplinan Karyawan).

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Metode analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel. Tujuan analisis jalur adalah untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan divisi

operasional Lippo Mall Karawaci Tangerang. Teknik analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Variable yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori yang ada di taksirkan hubungan kausalitasnya dalam analisis jalur.

#### Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis pada penelitian ini, disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Teoritis

#### PEMBAHASAN

Sehubungan dengan konflik peran, kedisiplinan karyawan akan terpengaruh banyaknya peran atau pekerjaan yang tidak sesuai bahkan tidak dikuasai yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh rozikin (2006), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan Bank Pemerintah kota Malang. Berhubungan dengan stress kerja yang dialami oleh karyawan dengan berbagai konflik dari internal maupun eksternal maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stress kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan di PT. Interbis Sejahtera Palembang, Istanti (2007). Stress kerja berlebihan dapat terjadi dengan adanya konflik peran pada karyawan, adanya pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan rozikin (2006). Endang

Suangkawati, (2007) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja, stress kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan, konflik peran dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tolak ukur dari penilaian hasil kinerja karyawan adalah adanya kedisiplinan karyawan dalam berkerja. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Sosro Rancaekek, valennia, dkk (2019). Kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari karyawan yang memiliki ketelitian dan tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya secara personal. Dengan memiliki kesadaran yang tinggi akan tugas serta tanggung jawab ini akan menimbulkan kedisiplinan kerja yang tinggi. Kedisiplinan akan membawa karyawan mampu mengatasi segala

permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan dan mampu menyelesaikan tugas dengan cara yang efektif dan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan Riva'I dan Hartatik (2018) menyebutkan bahwa, disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan serta

norma-norma social yang berlaku. Disiplin kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung/ dengan hal tersebut membuat karyawan bekerja lebih giat dan semangat. Pada akhirnya karyawan menjadi tangguh, bermutu serta mampu melakukan tugas dengan baik yang akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

**Tabel 1. Uji t**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.319	1.918		2.251	.027
	STRES KERJA	.484	.035	.806	13.645	.000
	KONFLIK PERAN	.040	.036	.067	1.137	.258

a. Dependent Variable: KEDISIPLINAN

Sumber : olahan data SPSS 20, 2023

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh stress kerja, konflik peran terhadap kedisiplinan karyawan secara parsial. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau melihat nilai signifikansinya. Apabila t hitung  $\geq$  t tabel dan nilai signifikansi  $\leq$  0.05 maka dikatakan pengaruhnya signifikan. Dari tabel 1 di

peroleh t hitung lebih besar dari pada t tabel untuk variabel stress kerja (X1) yaitu  $13.645 \geq 1.66071$  dan nilai signifikansi 0.000, variabel konflik peran (X2) yaitu  $1.137 \geq 1.66071$  dan nilai signifikansi 0.258. Jadi variabel stress kerja dan konflik peran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kedisiplinan karyawan.

**Tabel 2. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.540	2	109.770	97.000	.000 <sup>b</sup>
	Residual	109.770	97	1.132		
	Total	329.310	99			

a. Dependent Variable: KEDISIPLINAN  
b. Predictors: (Constant), KONFLIK PERAN, STRES KERJA

Sumber : olahan data SPSS 20, 2023

Tabel 2 di peroleh F hitung lebih besar dari pada F Tabel yakni  $97.000 \geq 3,94$  dan nilai signifikansi 0.000, jadi variable stress kerja dan konflik peran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap kedisiplinan karyawan.

**SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa:  
1) Konflik peran karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress

- kerja karyawan divisi oprasional Lippo Mall Karawasi Tangerang
- 2) Stress kerja dan Konflik peran karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi oprasional Lippo Mall Karawasi Tangerang.
  - 3) Kedisiplinan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi oprasional Lippo Mall Karawasi Tangerang.
  - 4) Stress kerja dan konflik peran karyawan berpengaruh negative dan signifikan terhadap kedisiplinan karyawan Lippo Mall Karawasi Tangerang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfred, R. Lateiner. (2002). Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja. Terjemahan
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family.
- Handoko, Hani. 2008. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Jakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Holil, Muhamad & Sriyanto, Agus. 2011. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara).
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. Perilaku Dan Budaya Organisasi. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Sjafrli. 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muchdarsyah. Sinungan, (2008), Produktivitas Apa dan Bagaimana, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Bogor: In Media Anggota IKAPI
- Nuraini,T.2013.Manajemen Sumber Daya Manusia, Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.
- Rahim, M. Afzalur Rahim. 2002. Toward A Theory Of Managing Organizational Conflict.The International Journal Of Conflict Management 2002, Vol.13 No. 3.  
<http://www.negotiationlawblog.com/uploads/file/Organizational%20Conflict.pdf>.
- Rahim. 2011. Managing Conflict in Organizations. Fourth Edition. New Transaction, New Jersey.
- Robbins. 2002. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi. Edisi kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sasono, Eko. 2004. Mengelola Stres Kerja. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol III. No.2. Universitas Pandanaran. <http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/mengelola-stres-kerja.html>.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Roles. The Academy of Management Review, Vol. 10 No.1, 76-88.
- Satrio, Pramanos. 2015. Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circelaka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tarupolo, bambang. 2002. Warta Kesehatan Kerja Media Komunikasi Kesehatan Kerja Ed.2
- Veithzal, Rivai. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan:Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

