

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA JASA RAHARJA CABANG SULAWESI UTARA**

**Jonathan Dwi Kurniawan Angginaloy  
VentjeTatimu  
Danny D. S. Mukuan**

Program Studi Ilmu Adminisatrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado  
E-mail : j.angginaloy04@gmail.com

---

**ABSTRACT**

*The background to this research begins with indications of work conflict that occurred, which was an interpersonal conflict between superiors and subordinates which resulted in the company's work environment becoming less conducive at Jasa Raharja North Sulawesi Branch. The aim of this research is to determine the effect of work conflict on employee performance, the effect of the work environment on employee performance, the effect of work conflict and the work environment simultaneously on employee performance. Work conflict is differences in values, goals, and inconsistencies in views between two or more parties that give rise to conflict or disagreement. The work environment is the physical and non-physical conditions in the company area which can influence all activities within the company. employee performance above, it can be concluded that employee performance is the result of an employee's work in carrying out their duties and responsibilities. This study uses a quantitative approach. The primary data collection technique in this research is a questionnaire. The sampling technique uses 32 saturated samples. Data analysis techniques in this research use descriptive statistical analysis, multiple correlation analysis and multiple linear regression analysis. The results of this research are that work conflict has a positive and significant effect on employee performance, the work environment has a positive and significant effect on employee performance, work conflict and the work environment simultaneously have an effect on employee performance.*

*Keywords: Conflict of Work, Environment of Work, Employee Performance*

---

**ABSTRAK**

Latar belakang penelitian ini berawal dari indikasi konflik kerja yang terjadi yang merupakan konflik interpersonal antara atasan dan bawahan yang mengakibatkan lingkungan kerja perusahaan menjadi kurang kondusif di Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja adalah perbedaan, nilai, tujuan, serta ketidaksesuaian pandangan antara dua pihak atau lebih sehingga yang menimbulkan pertentangan atau perselisihan. Lingkungan kerja adalah kondisi fisik maupun non-fisik dalam area perusahaan yang dapat berpengaruh terhadap segala aktivitas dalam perusahaan. kinerja karyawan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah kuesioner. Teknik sampling menggunakan sampel jenuh sebanyak 32 sampel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis korelasi berganda dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah konflik kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

---

## PENDAHULUAN

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah konflik kerja dan lingkungan kerja. Dalam mengelola karyawannya, organisasi perlu secara kreatif memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki kinerja karyawan dan mencapai tujuan mereka (Mulyapradana et al, 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu konflik kerja. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian, perselisihan, atau pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau bisnis akibat hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, dan tujuan serta sikap sehingga menyebabkan salah satu atau kedua-duanya terganggu. Konflik dapat muncul ketika terdapat perbedaan pendapat atau tujuan antara karyawan atau antara karyawan dan manajemen. Menurut Faridah dan Hartono (2015) konflik dapat muncul dimana saja, kapan saja dan bisa menimpa siapa saja. Konflik bisa diartikan sebagai pertentangan atau perselisihan, sering konflik dinilai negatif dan merugikan padahal konflik adalah bagian proses sosial yang wajar dan tak mungkin dihindari.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Yonata dan Sugandha (2021:105) “lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam suatu perusahaan atau dalam suatu organisasi yang memiliki pengaruh terhadap setiap pekerja untuk dapat melakukan tugasnya”. Lingkungan kerja meliputi peralatan kantor yang digunakan, fasilitas yang disediakan, suasana kerja termasuk penerangan, iklim udara, suasana kerja yang diakibatkan oleh cara kerja yang digunakan dalam mempengaruhi karyawan untuk melakukan tugas yang diberikan kepadanya. Lingkungan kerja yang kondusif dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan, baik itu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Ide, produktivitas dan kinerja dapat meningkat apabila karyawan bekerja pada lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman. Sebaliknya jika lingkungan kerja tidak baik, atau bahkan tidak mendukung kinerja dan produktivitas karyawan, maka kapabilitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaan juga akan menurun.

Untuk menciptakan efisiensi operasional yang baik maka perusahaan perlu memperhatikan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan menjadi perbandingan kemajuan suatu perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan yang dilihat dari segi kualitas, kuantitas, waktu pengerjaan, kerja sama, serta kesesuaian hasil akhir yang dapat dievaluasi berdasarkan indikator atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan rencana dan tujuan perusahaan bisa tercapai dengan baik.

Pemilihan PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara sebagai objek penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan. Pertama, Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecelakaan lalu lintas. Kinerja karyawan yang baik di Jasa Raharja sangat penting untuk memastikan layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap berkualitas. Kedua, Sulawesi Utara sebagai lokasi penelitian merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi ekonomi yang signifikan. Dalam konteks ini, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan-perusahaan lain di daerah tersebut yang menghadapi tantangan serupa. Berkaitan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara?
3. Apakah konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konflik

Killman dan Thomas dalam Rusdiana (2015) mengemukakan konflik kerja adalah kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai ataupun tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu, bahkan menghambat karena tercapainya emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

konflik kerja adalah perbedaan, nilai, tujuan, serta ketidaksesuaian pandangan antara dua pihak atau lebih sehingga yang menimbulkan pertentangan atau perselisihan. Konflik dapat muncul ketika terdapat perbedaan pendapat atau tujuan antara karyawan atau antara karyawan dan manajemen. Menurut

Faridah dan Hartono (2015) konflik dapat muncul dimana saja, kapan saja dan bisa menimpa siapa saja. Konflik bisa diartikan sebagai pertentangan atau perselisihan, sering konflik dinilai negatif dan merugikan padahal konflik adalah bagian proses sosial yang wajar dan tak mungkin dihindari.

### Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2015:109) “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan”. Contohnya adalah kebersihan, musik dan lain sebagainya. Karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka setiap perusahaan haruslah mengusahakan sedemikian rupa sehingga mempunyai pengaruh yang positif terhadap karyawan. Sedangkan Yonata dan Sugandha (2021:105) berpendapat bahwa lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam suatu perusahaan atau dalam suatu organisasi yang memiliki pengaruh terhadap setiap pekerja untuk dapat melakukan tugasnya. Disimpulkan bahwa Lingkungan kerja adalah kondisi fisik maupun non-fisik dalam area perusahaan yang dapat berpengaruh terhadap segala aktivitas dalam perusahaan.

### Kinerja Karyawan

Kinerja, atau performa, mencakup prestasi kerja dan hasil kerja di tingkat individu, kelompok, dan organisasi, melibatkan kolaborasi dalam implementasi strategi organisasi atau perusahaan dengan memanfaatkan umpan balik dan menerapkan kemampuan kinerja yang telah direncanakan sebelumnya (Rumawas, 2021). Kinerja karyawan merupakan kualitas dan kuantitas hasil dari pekerjaan karyawan. Oleh karena itu, isu sentral terkait kinerja pegawai dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah evaluasi kinerja pegawai. Menurut Sutrisno (2019:123) kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Lebih lanjut, Mangkunegara (2017:9) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan uraian definisi kinerja karyawan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Maulana (2015)	Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)	X1: Konflik, X2: Lingkungan kerja Y: Kinerja karyawan	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan konflik terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2.	Boose, Rumawas, Tumbel (2017)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Expedisi Maumbi Kota Manado	X: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Karyawan	Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Yusuf (2018)	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pusat Rekayasa Fasilitas Nuklir BATAN Serpong)	X1: Konflik kerja X2: Stres kerja X3: Lingkungan kerja Y: Kinerja karyawan	Konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan 32 Karyawan untuk dijadikan sampel dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel jika seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Untuk menjawab rumusan masalah, penelitian ini menggunakan analisis korelasi berganda, Analisis Regresi Linear berganda, dan Uji Hipotesis yakni Uji T (parsial) dan Uji F (Simultan)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Korelasi Berganda

**Tabel 1. Korelasi Berganda**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.950 <sup>a</sup>	.903	.896	3.552	.903	134.751	2	29	.000

a. Predictors: (Constant), PUNISHMENT, REWARD

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F change adalah  $0,00 < 0,05$  maka dapat dikatakan berkorelasi. Selain itu nilai pearson correlation adalah 0,950 yang artinya secara simultan konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Selain itu, nilai adjusted R square sebesar 0,896 artinya, variabel kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh konflik kerja dan lingkungan kerja adalah sebesar 89,6% sedangkan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 2. Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	2.577	2.846		.905	.373
Konflik Kerja	.390	.127	.412	3.062	.005
Lingkungan Kerja	.679	.163	.561	4.168	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan data pada Tabel 2, maka persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:  $Y = 2,577 + 0,390X_1 + 0,679X_2$ . Persamaan regresi linear berganda ini menunjukkan nilai konstanta variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 2,577 yang menyatakan jika variabel konflik kerja (X1) dan variabel lingkungan kerja (X2) bernilai nol maka kinerja karyawan bernilai 2,577. Selanjutnya pada variabel konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki nilai positif yang artinya konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika konflik kerja atau lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

### Pembahasan

Pada uji T (parsial), variabel konflik kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 dan t hitung sebesar 3,062, maka dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima, artinya konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian dari Pratami (2019) yang mengatakan bahwa konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 4,168, maka dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima, artinya bahwa lingkungan kerja

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Boose, et al (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil uji F (simultan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa Ha3 diterima, artinya konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan nilai sebesar 0,896 yang artinya, variabel kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh konflik kerja dan lingkungan kerja adalah sebesar 89,6%, sedangkan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari analisis regresi berganda, ditemukan bahwa konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Walangantu, et al (2018) yang menyatakan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga didukung oleh teori dari Widyaningrum (2019) yang mengatakan bahwa konflik kerja memiliki dampak yang positif seperti timbulnya kemampuan untuk mengoreksi diri dan dapat meningkatkan prestasi karyawan. Selanjutnya nilai positif pada konflik kerja menunjukkan arah hubungan antara konflik kerja dan kinerja karyawan, artinya jika konflik kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Pada lingkungan kerja juga menunjukkan hasil positif yang artinya jika kualitas lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Maulana (2015) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sesuai dengan hasil penelitian Aniversari (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan, dimana lingkungan kerja bisa meningkatkan kinerja seorang karyawan

## SIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini:

1. Konflik kerja memiliki berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika konflik kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat
2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika kualitas lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat
3. Konflik kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika konflik kerja dan lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldionita, M. 2014. Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 2 (1): 413-831.
- Aniversari, P. 2022. Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*. 3 (1): 1-24
- Basirun, R. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Center of Economic Student Journal*. 5 (4): 318-329.
- Boose, N., Rumawas, W., dan Tumbel, T. M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Expedisi Maumbi Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5 (3).
- Faridah, U. dan Hartono, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya II*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press.
- Kending, R., Pio, R. J., dan Rumawas, W. 2023. Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Inovasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 12 (2): 105-117.
- Mangkunegara, A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Maulana, S. 2015. Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang: Semarang.
- Mulyapradana, A. 2021. HRM 4.0 Towards Optimization, Creativity and Agility. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Nitisemito, A. S. 2015. Manajemen Personalialia dan Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke empat. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratami, A. P. 2019. Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PD. Pasar Jaya). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Rusdiana, A. 2015. Manajemen Konflik. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Sutrisno, E. 2019. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana.
- Walangantu, A. R., Sumampouw, H. J., dan Taroreh, H. S. (2018). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 6 (3): 79-85.
- Widyaningrum, M. E. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Ubhara Manajemen press.
- Yonata, Hendrian dan Sugandha. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Trunojoyo Sumber Listrindo. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)*. 12 (1): 102-115.
- Yusuf, R. 2018. Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pusat Rekayasa Fasilitas Nuklir BATAN Serpong). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.