

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KONFLIK DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIBENGKEL
PT. AGUNG TOYOTA SUTOMO PEKANBARU**

Layla Hafni dan Musliadi

Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of leadership styles, conflict and stress on the performance of employees working in the garage PT. Agung Toyota. The types and sources of data used in this study are: primary data and subjective. The population in this study are employees dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo no.13 Pekanbaru that is 115 people. To collect data in this study the authors use interviews and questionnaires distribution. Model of analysis used is multiple linear regression analysis is useful to reveal the causal relationship between the independent variables and the dependent variable and the estimated value of the dependent variable based on the value of the independent variable. The results showed that the variables simultaneously Leadership Style, conflict and stress of work and a significant influence on employee performance dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru. Among the three most dominant factors that affect employee performance dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru measured leadership style factors partially. The amount of influence factors contributed by the independent variable on the dependent variable looks of determination (R^2) of 42,7%, while the remaining 57,3% is influenced by other variables.

Keywords: *Leadership styles, conflict, work stress and employee performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan, konflik dan Stress kerja karyawan terhadap kinerja di bengkel PT. Agung Toyota. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : data subjektif dan primer. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo no.13 Pekanbaru yaitu 115. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara dan pembagian kuesioner. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang berguna untuk menyatakan hubungan kausalitas antara variabel bebas dengan variabel terikat dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Gaya Kepemimpinan, konflik dan stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru. Diantara ke tiga faktor tersebut yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru adalah faktor gaya kepemimpinan diukur secara parsial. Besarnya pengaruh yang disumbangkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat terlihat dari determinasi (R^2) sebesar 42,7% sedangkan sisanya sebesar 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Gaya kepemimpinan, konflik, stres kerja dan kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor paling dominan bagi perusahaan. Tenaga kerja atau karyawan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, sebab perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja atau karyawan sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Keunggulan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Semakin baik kinerja karyawan suatu perusahaan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut.

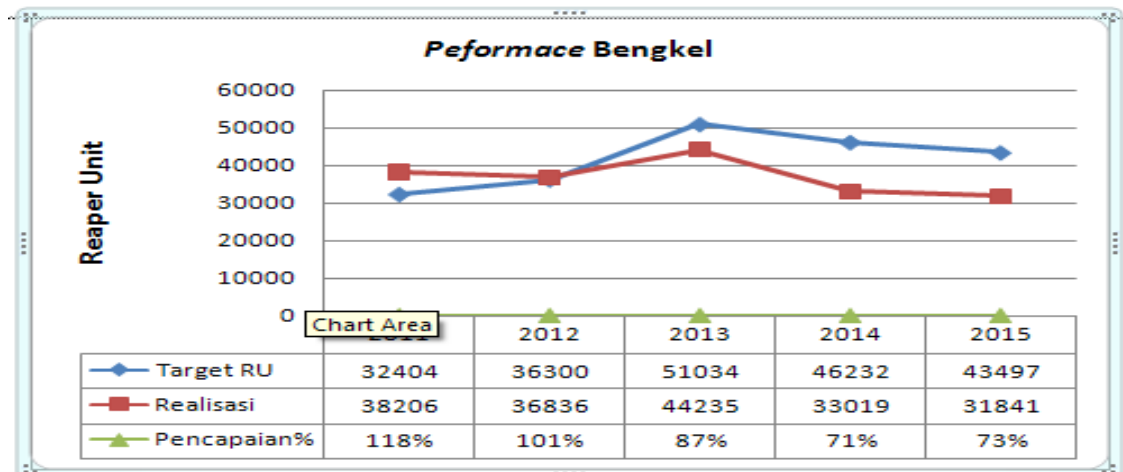
Pemimpin yang baik adalah seorang pemimpin yang mampu membangkitkan semangat kerja dan menanamkan rasa percaya diri serta tanggung jawab pada bawahan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab guna mencapai produktivitas perusahaan. Semangat kerja karyawan akan muncul diantaranya dari gaya kepemimpinan ideal yang diterapkan seorang pemimpin dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara maksimal, sehingga pemimpin mampu menggerakkan orang lain, dalam hal ini adalah karyawan yang menjadi bawahannya.

Namun demikian, dalam hal ini Toyota secara nasional juga masih menghadapi permasalahan – permasalahan yang berkembang sesuai dengan kondisi pasar yang dinamis. Permasalahan internal yang menyangkut dengan kinerja karyawan khususnya di *after sales* yang dituntut memberikan pelayanan purnajual nomor satu tidak kalah pentingnya demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang datang kebengkel, hal ini selalu menjadi perhatian istimewa bagi perusahaan, berbagai metode dan teknik tertentu selalu berusaha diaplikasikan guna mendorong kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga terbentuk customer loyal.

Kinerja karyawan yang tidak optimal akan secara langsung dapat dirasakan oleh konsumen yang selanjutnya dapat berdampak pada kekecewaan pada diri pelanggan. Kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan dan hasil kerja merupakan ancaman bagi perusahaan karena pelanggan tersebut tentunya tidak akan sampai pada tahap loyal terhadap produk dan jasa yang dipasarkan perusahaan. Untuk itu kinerja karyawan dalam hal ini harus senantiasa dipelihara agar keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya dapat tercapai, yaitu dalam jangka panjang berusaha untuk menjadi yang terbaik dan pemimpin dalam bidang usahanya melalui pelayanan prima pada pelanggan dan semua pihak yang berkepentingan.

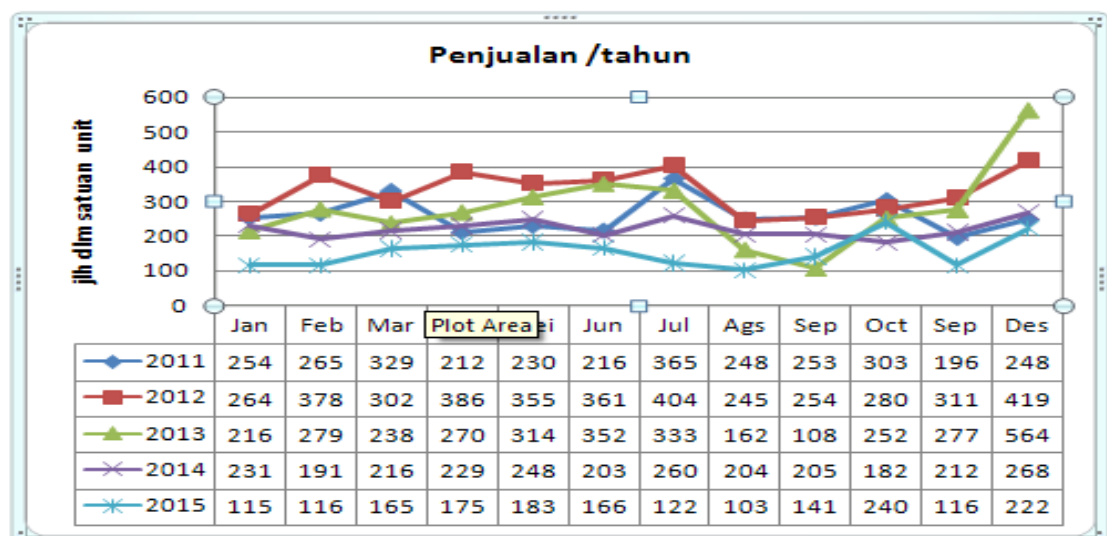
Suatu organisasi membutuhkan seorang pemimpin yang dapat memberikan semangat kepada bawahannya untuk selalu produktif, karena keberadaan pemimpin dalam suatu organisasi dirasakan sangat mutlak untuk menjadi nahkoda bagi para bawahannya. Untuk menunjang keberhasilan fungsi manajemen dalam organisasi, salah satu faktor yang sangat penting dan menentukan adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Dikatakan demikian karena gaya kepemimpinan pada dasarnya merupakan sarana pendorong atau penggerak bagi semua sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dan sarana yang tersedia di dalam organisasi perusahaan.

Demikian juga halnya dengan PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru yang bergerak di bidang jasa dan pemasaran otomotif, dimana semakin banyaknya tuntutan-tuntutan perusahaan terhadap karyawan dalam hal ini dibagian *after sales* terkadang menyebabkan karyawan berada dibawah tekanan mental dan psikologis, yang bisa berakibat terhadap kinerja karyawan menurun.



Gambar 1. Pencapaian Bengkel Sutomo Selama 2011-2015

Sumber: PT. Agung Toyota Sutomo



Gambar 2. Penjualan KBM Sutomo Selama 2011-2015

Sumber: PT. Agung Toyota Sutomo

Dari Gambar 1 dan 2 diatas terlihat pencapaian peporma bengkel dan penjualan kendaraan mengalami penurunan yang semakin terpuruk terutama dibagian servis dimana tiga tahun terakhir tidak pernah mencapai target perusahaan dan bahkan pencapaian tiga tahun terakhir semakin kurang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal yang serupa juga dialami dibagian penjualan, dimana terlihat berfluktuasinya penjualan dari tahun ketahun. Dari data diatas memperlihatkan bukti kinerja bengkel khususnya mengalami penurunan, dan diduga apakah adanya keterkaitan penurunan tersebut dengan gaya pemimpin, konflik dan sres kerja.

Semangat kerja karyawan akan muncul diantaranya dari gaya kepemimpinan ideal yang diterapkan seorang pemimpin dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara maksimal, sehingga pemimpin mampu menggerakkan orang lain, dalam hal ini adalah karyawan yang menjadi bawahannya.

Gaya kepemimpinan diartikan sebagai perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku organisasinya dalam suatu waktu (Bangun, 2012 : 347). Beliau menambahkan bahwa suatu gaya kepemimpinan mungkin saja berhasil pada suatu waktu tertentu, tetapi karena perubahan waktu mengakibatkan gaya kepemimpinan tersebut tidak efektif lagi. Jika kita hubungkan antara gaya kepemimpinan dengan efektifitas, maka ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi. Pada kondisi X penerapan gaya kepemimpinan A akan efektif, gaya kepemimpinan B efektif untuk kondisi Y. sedangkan pada kondisi Z gaya kepemimpinan C yang lebih efektif. berdasarkan ilustrasi diatas, gaya kepemimpinan yang efektif tergantung situasi. Begitu juga pengamatan awal yang dilakukan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo, adanya ketidak cocokan gaya kepemimpinan atasan dengan situasi yang ada, salah satunya seperti sering terjadinya pimpinan memperlihatkan otoriternya dalam pengambilan keputusan saat meeting tanpa mempertimbangkan saran dan ide – ide dari bawahan, dan bahkan keputusan yang beliau ambil tidak ada dipebahsan meeting pada saat itu.

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 satatus, tujuan, nilai atau persepsi. (Rivai dan Sagala, 2013 : 999). Hal juga terlihat dari pengamatan awal dilingkungan bengkel PT. Agung Toyota Sutomo, salah satunya dimana sering terjadi ketegangan-ketegangan kecil saat pembagian pekerjaan baik dilevel teknisi maupun di level kepala group (*foreman*), dimana timbul konflik akibat dari kecemburuan dan merasa tersaingi. Walaupun konflik juga berdampak positif bagi perusahaan namun disini kami ingin melihat apakah konflik ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian sebelumnya dengan judul konflik, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada universitas khairun ternate (Saina Nur, 2013) menyimpulkan bahwa: konflik, stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Konflik secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Stres kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seorang karyawan akan dihadapkan kepada banyak masalah baik secara pribadi maupun dalam kelompok kerjanya. Berbagai masalah tersebut dapat berdampak secara psikologis atau fisik, hal ini tergantung apa penyebab terjadinya masalah tersebut. Stres kerja adalah suatu kondisi ketengangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. (Rivai dan Sagala, 2013 : 1008).

Melalui pengamatan langsung terhadap karyawan di bengkel Agung Toyota Sutomo diperoleh keterangan bahwa stres kerja berupa turunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, kebosanan dan kejenuhan, komunikasi tidak lancar,

kemangkiran kerja, suka menunda-nunda pekerjaan, tidak mampu membuat prioritas dan mengambil keputusan, mereka mengerjakan tugas atau pekerjaan dengan tidak yakin dan banyak membuat kesalahan. Sebenarnya stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi zaman kemajuan dalam segala bidang yang dihadapi dengan kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan. Beban stres yang berlebihan dapat mengganggu kondisi tubuh seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi dan lain-lain.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban atau masalah yang dihadapi perusahaan secara efektif dan efisien. Kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai dasar dalam peningkatan pekerjaan (promosi pekerjaan), kenaikan kompensasi, mutasi, dan pemberhentian kerja (Bangun, 2012 : 230).

Menurut Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu dan kerjasama. Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dan beberapanya adalah gaya kepemimpinan atasan, konflik yang dialaminya, dan stres kerja yang membebani karyawan tersebut. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban perusahaan dengan efektif dan efisien sehingga diharapkan masalah yang terjadi di PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru khususnya dibagian bengkel terselesaikan dengan baik.

Masalah yang muncul terlihat beberapa karyawan tidak semangat dalam bekerja, tergambar dari sering ditemui beberapa karyawan masih datang terlambat masuk kerja, dengan berbagai macam alasan khususnya dibagian bengkel. Ada juga bekerja tidak sepenuh hati, itu tergambar dari hasil kerja, kualitas kerja yang tidak sempurna, dan kecepatan kerja yang tidak sesuai dengan standard perusahaan. Misalnya pelanggan yang sudah servis kendaraannya masih mengeluhkan kalau kendaraan nya masih sama problemnya ketika sebelum diservis, ini indikasi kualitas kerja yang kurang dan mungkin saja disebabkan *under pressure* yang diterima karyawan dari atasannya, stres pada karyawan itu sendiri, atau pun konflik baik pada diri atau batin karyawan tersebut maupun konflik dengan sesama pekerja lainnya yang berakibat kinerjanya menurun.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja secara parsial / simultan terhadap kinerja tenaga pendidik.

Manfaat Penelitian bagi perusahaan yang diteliti sebagai sarana informasi dan masukan bagi pimpinan/manajemen perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik. Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

Bangun, (2012 : 347) gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya. Sementara itu, pendapat lain menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku (kata-kata dan tindakantindakan) dari seorang pemimpin yang dirasakan oleh orang lain (Hersey, 2004:29).

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi atau bawahannya. Beberapa gaya kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut (Nawawi, 2003).

Gaya Kepemimpinan Demokratis. Kepemimpinan Demokratis berorientasi pada manusia, dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya. Terdapat koordinasi pekerjaan pada semua bawahan, dengan penekanan pada rasa tanggung jawab internal (pada diri sendiri) dan kerjasama yang baik. Kekuatan kepemimpinan demokratis ini bukan terletak pada person atau individu pemimpin, akan tetapi kekuatan justru terletak pada partisipasi aktif dari setiap warga kelompok.

Gaya Kepemimpinan Otoriter. Gaya Otoriter ini menghimpun sejumlah perilaku atau gaya kepemimpinan yang bersifat terpusat pada pemimpin (sentralistik) sebagai satu-satunya penentu, penguasa, dan pengendali anggota organisasi dan kegiatannya dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

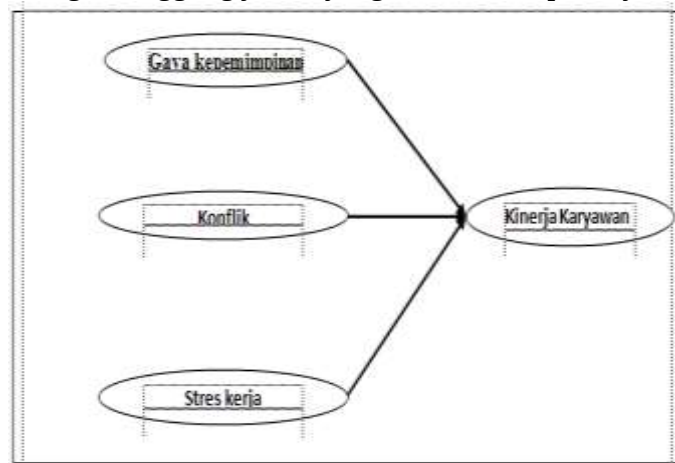
Gaya Kepemimpinan Bebas (Laissez Faire). Pada gaya kepemimpinan bebas (laissez faire) ini sang pemimpin praktis tidak memimpin, dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat semau sendiri. Pemimpin tidak berpartisipasi sedikit pun dalam kegiatan kelompoknya, semua pekerjaan dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahan sendiri.

Rivai dan Sagala, (2013 : 999) 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. Sedangkan menurut Handoko, T. H dalam Wahyudi (2006:36) mengemukakan bahwa konflik muncul karena adanya kenyataan bahwa para anggota bersaing untuk mendapatkan sumber daya organisasi yang terbatas, bertambahnya beban kerja, aliran tugas kurang dimengerti bawahan, kesalahan komunikasi, dan adanya perbedaan status, tujuan atau persepsi.

Menurut Rivai dan Deddy (2010:308), stres kerja adalah ketidak seimbangan keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Sedangkan menurut Hasibuan (2009:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis.

Menurut Bangun, (2012 : 230) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.



Gambar 3. Kerangka Konseptual

Hipotesis :

- H1** : Gaya kepemimpinan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru.
- H2** : Konflik memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru
- H3** : Stres kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di PT.Agung Toyota Cabang Pekanbaru Jln.Dr Sutomo No 13 Pekanbaru. Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga juni tahun 2016.

Dalam rancangan penelitian yang digunakan jenis penelitian adalah deskriptif asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya. Dengan menggunakan penelitian ini, dapat kita temukan beberapa teori yang dapat memberikan penjelasan, perkiraan, dan control suatu gejala.

Penelitian ini akan dilakukan di PT.Agung Toyota Cabang Pekanbaru Jln.Dr Sutomo No 13 Pekanbaru. Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga juni tahun 2016.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti, sedangkan dalam penelitian ini mengingat populasi hanya 115 orang maka digunakan teknik survei yang mana semakin banyak sampel didalam penelitian akan semakin bagus. Chandra (2016)

Dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Metode penelitian data yang digunakan adalah analisis deskriptif, meliputi analisis karakteristik responden, analisis tingkat pengaruh. Analisis hipotesis, meliputi uji pendahuluan, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan uji model. Uji pendahuluan terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik

terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Dalam penelitian ini untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Uji model terdiri dari uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Agung Automall cabang Pekanbaru merupakan salah satu cabang dari PT. Agung Automall yang berkantor pusat di Jakarta. Awalnya, perusahaan yang didirikan oleh Samuel Panjaitan ini diberi nama Cavport, sesuai dengan akta notaries no.43 tahun 1954, Pada tanggal 20 Juli 1954, perusahaan ini berganti nama menjadi PT. Agung Concern, Pekanbaru menjadi salah satu kota yang dipilih sebagai keberadaan kantor cabang baru tersebut. Tepatnya, pada tahun 1959, kantor cabang PT. Agung Concern tersebut mulai beroperasi di Pekanbaru. Awalnya, kantor cabang tersebut beralamat di jalan Saleh Abbas (Pasar Bawah). Namun kemudian, kantor tersebut pindah ke jalan Dr. Soetomo no.13.

PT. Agung Concern, pada tahun 1994, akhirnya kembali berganti nama menjadi PT. Agung Automall. Dan nama tersebut masih tersiar sebagai Main Dealer TOYOTA. Pada tahun 2014 PT. Agung Automall berubah nama menjadi PT. Agung Toyota hingga saat ini, dan sekaligus menjadi anggota di PT. Agung Concern.

Analisis Hipotesis

Uji Pendahuluan

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing - masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing - masing pertanyaan setiap variabel yang dianalisis dengan program spss dan outputnya bernama *corrected item - total correlation*. Sedangkan untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan melihat tabel r dengan $n = 103$ pada $\alpha = 5\%$ dengan uji dua sisi sehingga di dapat r tabel sebesar 0,349. Apabila r hitung $>$ r tabel = Valid dan r hitung $<$ r tabel = Tidak Valid. Hasil uji validitas selengkapanya dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Bebas X1 (Gaya Kepemimpinan)

Variabel	No. Butir	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Gaya Kepemimpinan	1	0,537	0,3	Valid
	2	0,888	0,3	Valid
	3	0,832	0,3	Valid
	4	0,857	0,3	Valid
	5	0,61	0,3	Valid
	6	0,832	0,3	Valid
	7	0,888	0,3	Valid
	8	0,857	0,3	Valid
	9	0,888	0,3	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk setiap butir variable gaya kepemimpinan semuanya valid, karena korelasi butir r hitung diatas r tabel, sehingga dapat diikutsertakan dalam penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Bebas X2 (Konflik)

Variabel	No. Butir	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Konflik	1	0,903	0,3	Valid
	2	0,903	0,3	Valid
	3	0,904	0,3	Valid
	4	0,671	0,3	Valid
	5	0,665	0,3	Valid
	6	0,904	0,3	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk setiap butir variable gaya kepemimpinan semuanya valid, karena korelasi butir r hitung diatas r tabel, sehingga dapat diikutsertakan dalam penelitian.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Bebas X3 (Stres Kerja)

Variabel	No. Butir	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Stres kerja	1	0,925	0,3	Valid
	2	0,925	0,3	Valid
	3	0,853	0,3	Valid
	4	0,619	0,3	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk setiap butir variable gaya kepemimpinan semuanya valid, karena korelasi butir r hitung diatas r tabel, sehingga dapat diikutsertakan dalam penelitian.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Terikat Y (Kinerja Karyawan)

Variabel	No. Butir	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Kinerja Karyawan	1	0,563	0,3	Valid
	2	0,667	0,3	Valid
	3	0,541	0,3	Valid
	4	0,514	0,3	Valid
	5	0,532	0,3	Valid
	6	0,667	0,3	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk setiap butir variable gaya kepemimpinan semuanya valid, karena korelasi butir r hitung diatas r tabel, sehingga dapat diikutsertakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Maksud dari dapat dipercaya atau handal adalah konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Reliabilitas suatu indikator dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* (α). Jika nilai *cronbach's alpha* (α) lebih besar ($>$) 0,60 maka indikator dinilai reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* (α) lebih kecil ($<$) 0,60 maka indikator dinilai tidak reliabel. Secara keseluruhan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1 : Gaya Kepemimpinan	0,949	Reliabel
X2 : Konflik	0,941	Reliabel
X3 : Stres Kerja	0,924	Reliabel
Y : Kinerja Karyawan	0,812	Reliabel

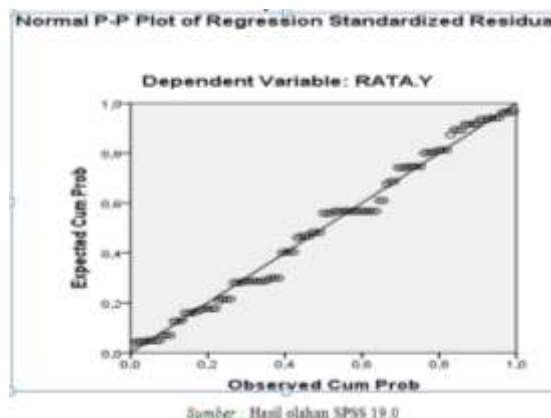
Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Berdasarkan Tabel 5 di atas terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai masing-masing *cronbach's alpha* di atas 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator - indikator yang terkait dengan variabel penelitian dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa kehandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variable termasuk pada kategori berkolerasi tinggi dan diterima.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Pada *normal probability*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik - titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah garis normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2007). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Gambar 4. Uji Normalitas

Pada Gambar 4 di atas dapat dilihat hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik - titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti menunjukkan bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil regresi. Jika nilai >10 , maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

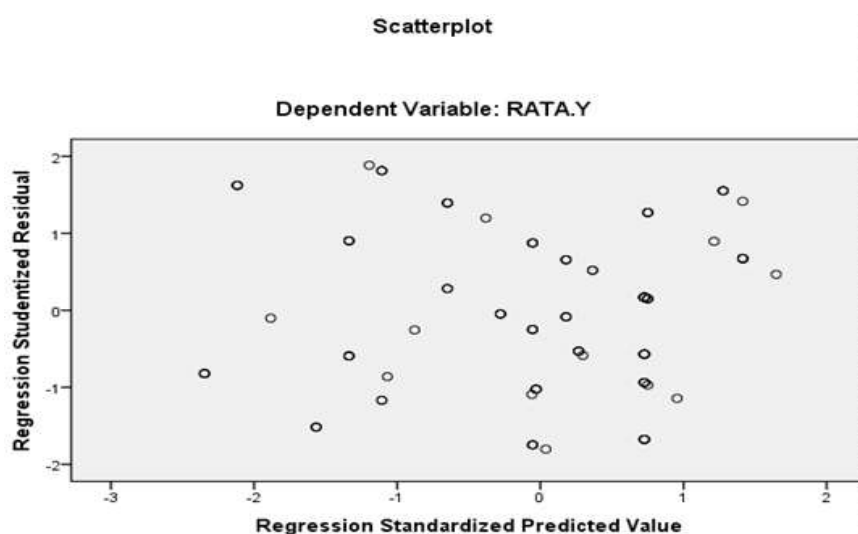
Variabel	VIF	Keterangan
X1 : Gaya Kepemimpinan	1,008	Tidak ada multikolinearitas
X2 : Konflik	42,409	Ada multikolinearitas
X3 : Stres Kerja	42,464	Ada multikolinearitas

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel di atas, terlihat bahwa VIF masing - masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan angka yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti persamaan regresi pada penelitian ini tidak semua variabel bebas dari gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode *scatterplot*. Jika pada titik - titik di dalam *scatterplot* terbentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Gambar 5. Uji Heteroskedastisitas

Dari Gambar 5 atas, terlihat bahwa hasil *scatterplot* dari pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa data menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*, artinya model regresi pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja secara signifikan terhadap kinerja.

Tabel 7. Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,002	,343		2,918	,004		
	RATA.X 1	,551	,067	,621	8,247	,000	,992	1,008
	RATA.X 2	,504	,426	,578	1,183	,240	,024	42,409
	RATA.X 3	-,316	,413	-,374	-,766	,446	,024	42,464

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.

Dari tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1,002 + 0,551X_1 + 0,504X_2 - 0,316X_3$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 0,478 + 0,104X_1 + 0,804X_2$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut: (1) Dari regresi tersebut diperoleh nilai konstan sebesar 0,478, yang berarti variabel supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja nilainya 0 atau tetap maka kinerjatenaga pendidik nilainya adalah 0,478. (2) Nilai koefisien Supervisi Kepala Sekolah untuk variabel X1 sebesar 0,104, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan supervisi kepala sekolah mengalami kenaikan satu - satuan, maka kinerja tenaga pendidik akan mengalami penurunan 0,104. (3) Nilai koefisien Kepuasan Kerja untuk variabel X2 sebesar 0,804, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan motivasi kerja mengalami kenaikan satu - satuan, maka kinerja tenaga pendidik akan mengalami kenaikan sebesar 0,804.

Uji Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) yaitu pengujian yang bertujuan untuk menilai berapa persen pengaruh dari variable independent yang ada dalam model berpengaruh terhadap variable dependen, sedangkan sisanya adalah pengaruh dari variable lain.

Tabel 8. Uji Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,666 ^a	0,443	0,427	0,27311	1,664

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari tabel 4.19 dibawah ini menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,427. Hal ini berarti bahwa variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja sebesar 42,7%, sedangkan sebesar 57,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

Untuk menguji hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga pendidik, maka perlu dilakukan pengujian secara simultan atau uji F. Model hipotesis yang diajukan antara lain: (1) $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja secara simultan tidak mempengaruhi kinerja tenaga pendidik. (2) H_1 : minimal satu $\beta \neq 0$, artinya supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja tenaga pendidik.

Kriteria untuk pengujian hipotesis secara simultan ini adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada α 5% maka H_0 di terima, H_1 ditolak, sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada α 5% maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil pengujian secara simultan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,883	3	1,961	26,292	,000 ^a
	Residual	7,384	99	,075		
	Total	13,267	102			

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0

Dari hasil pengujian secara simultan, diperoleh hasil F_{hitung} adalah 26,292, sedangkan nilai F_{tabel} adalah 2,696. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai Sig 0,000 < alpha 0,05. Jadi dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) berguna untuk menguji pengaruh secara parsial dari variabel X terhadap variabel Y. Dalam penelitian ini akan di uji pengaruh secara parsial dari variabel supervisi kepala sekolah dan motivasi kerja terhadap kinerja tenaga pendidik. Hasil pengujian secara parsial dalam penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 10. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,002	,343		2,918	,004
RATA.X1	,551	,067	,621	8,247	,000
RATA.X2	,504	,426	,578	1,183	,240
RATA.X3	-,316	,413	-,374	-,766	,446

Sumber : Hasil olahan SPSS 19

Dari Table 10 di atas, hasil pengujian secara parsial dapat dijelaskan pada Tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji t

Hipotesis	Pernyataan	t hitung	t tabel	sig	keterangan
H1	Variabel gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan	8,247	1,984	0,000	H1: diterima H0: ditolak
H2	variabel konflik tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan	1,183	1,984	0,240	H1: ditolak H0: diterima
H3	variabel stres kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja	-0,766	1,984	0,446	H1: ditolak H0: diterima

Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian pembahasan yang telah dilakukan adalah untuk melihat signifikansi kontribusi pengaruh gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uji Determinasi (R^2) terbukti bahwa Variabel gaya kepemimpinan (X_1), konflik (X_2) dan stres kerja secara bersama – sama berpengaruh cukup besar terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang bisa saja berupa adanya pekerjaan yang menarik dan memberi harapan, kondisi kerja, gaji, status, atau keamanan kerja, faktor lain ini sesuai dengan pendapat Sinungan (2003:140).

Adapun hasil pengujian regresi dan korelasi secara keseluruhan dari model penelitian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Pembahasan Hasil Penelitian

Hipotesis	Uji t	Uji F	Sig.	Keterangan
Gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan		26.292	0,000 ^a	Berpengaruh dan Signifikan
Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan	8.247		0,000 ^a	Berpengaruh dan Signifikan
Konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan	1.143		0,240	Tidak berpengaruh dan tidak Signifikan
Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan	(-0,766)		0,466	Tidak berpengaruh dan tidak Signifikan

Sumber : Hasil olahan SPSS 19

Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil pengujian secara simultan, diperoleh hasil bahwa nilai F_{hitung} 26,292 lebih besar dari F_{tabel} 2,696 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama menunjukkan angka sebesar 0,427. Hal ini berarti bahwa variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja sebesar 42,7%, sedangkan sebesar 57,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini. Dari kedua pengujian diatas diperoleh kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 8,247 dengan 0,000 pada angka signifikan. Ini merupakan faktor yang dianggap setuju oleh responden mengenai faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru. Mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarita Permata Dewi (2012), yang mengatakan Gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Juga senada dengan Sustria (2008) yang berbunyi gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan. Dan juga sama dengan penelitian Qamariah (2005) yang berbunyi Gaya kepemimpinan yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan

Dari Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel seleksi 1,183 lebih kecil dari t_{tabel} 1,984 atau nilai signifikan 0,240 lebih besar dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa Konflik tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan. Tidak senada dengan penelitian sebelumnya Tamauka Marsello Giovanni(2015), menyatakan Konflik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado secara parsial. Hal ini disebabkan mungkin saat mengisi kuesioner responden justru menganggap setiap pernyataan pada variabel

konflik tidaklah merupakan penyumbang konflik pada mereka, terbukti dengan rata –rata skor untuk setiap item pernyataan $>$ dari 3,7 (setuju) dimana poin tertinggi (3,913) pada pertanyaan “ saya merasa cukup mudah meminta bantuan kepada rekan sekerja untuk pekerjaan yang sulit walaupun saat pekerjaan saat pekerjaan sedang berlangsung”, ini membuktikan bahwa *team work* sudah tercipta dengan baik dan konflik dapat diatasi oleh karyawan walaupun pada saat menghadapi pekerjaan yang sulit.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel seleksi (-0,766) lebih kecil dari t_{tabel} 1,984 atau nilai signifikan 0,446 lebih besar dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa stres kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sinta Monika (2012), yang mengatakan berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja karyawan. Juga tidak mendukung penelitian Saina Nur(2013), mengatakan Stres Kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat stres kerja pegawai yang dimiliki akan memberikan dampak yang negatif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan responden merasa setiap item pernyataan pada variabel stres kerja tidaklah menimbulkan stres pada responden, ini terbukti dengan rata – rata skor jawaban responden yaitu 3,73. Ini bisa disimpulkan justru responden merasa tertantang apabila diberikan banyak tugas, semakin bersemangat dengan pekerjaan yang *deadline* sesuai pada setiap item pernyataan pada kuesioner variabel stres kerja.

Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini ada beberapa keterbatasan yang dihadapi. Salah satunya adalah jumlah variabel yang masih terbatas didalam penelitian ini, yaitu hanya mengukur pengaruh variabel gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sebenarnya ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, sesuai dengan teori Sinungan (2003:140) seperti adanya pekerjaan yang menarik dan memberi harapan, kondisi kerja, gaji, status, atau keamanan kerja.

Analisis regresi yang digunakan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) sedangkan mengukur pengaruh diantara variabel bebas (pengaruh gaya kepemimpinan terhadap konflik dan stres kerja atau sebaliknya) belum dilakukan.

Jumlah kuesioner yang awalnya dibagikan kepada 115 orang responden Karyawan dibengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru, namun hanya 103 data yang dapat diolah, hal ini disebabkan adanya kuesioner yang tidak dikebalikan responden dan ada 2 (dua) kuesioner yang dijawab dengan tidak selayaknya dimana seluruh pertanyaan dijawab dengan skor satu atau “sangat kurang setuju”

PENUTUP

Secara Parsial gaya kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan kepala bengkel dengan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan gaya pimpinan dalam memberikan arahan, terdapat perintah, motivasi, maupun pendelegasian tugas ke bawahannya berjalan dengan lancar dalam artian bawahan tidak merasa tertekan atau melakukannya sebatas gugur tanggung jawab saja yang berujung hasil tidak maksimal tetapi bawahan merasa ikhlas melakukan setiap tugas dan kewajibannya dengan sepenuh hati yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan di bengkel PT. Agung Toyota Sutomo Pekanbaru.

Gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan, oleh sebab itu disarankan bagi perusahaan membekali setiap kepala divisi – divisi, supervisor, kepala group, dengan training – training yang berhubungan dengan kepemimpinan, manajemen dan training *soft skill*, secara kontiniu sehingga kepala – kepala divisi atau pun kepala group mampu hadir ditengah bawahan dengan gaya kepemimpinan yang tertentu yang pada akhirnya bisa meningkatkan kinerja bawahan secara khusus atau kinerja karyawan secara umum.

Konflik dan stres kerja memang tidak berpengaruh secara signifikan namun disini bisa disimpulkan bahwasanya konflik dan stres kerja yang terjadi dikalangan karyawan dengan sendirinya cair dan terselesaikan dikarenakan mereka merupakan *team work* yang solid, terbukti dari tanggapan responden terhadap variabel konflik cukup tinggi nilainya dinyatakan “saya merasa kami adalah *team work* yang solid”. Jadi disarankan bagi perusahaan supaya dapat hadir dalam meningkatkan kerja sama team yang sudah terbentuk pada bawahan baik itu berupa dorongan – dorongan, dukungan, berupa pemberian fasilitas katakanlah fasilitas olah raga, menyalurkan hobi, melakukan nonton bersama secabang, mengadakan even – even lomba ataupun *games - games* antar karyawan atau bahkan memberikan training – training yang pada akhirnya bisa memupuk kebersamaan antar karyawan sehingga diharapkan *team work* antar bawahan semakin terjalin.

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat dengan tema yang sama dengan penelitian ini disarankan untuk menggunakan metode pengambilan sampel yang lain dengan jumlah sampel yang lebih besar, dan dapat juga diteliti apakah variabel sikap gaya kepemimpinan, konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau produktifitas kerja, bisa juga terhadap motivasi karyawan yang diaplikasikan pada perusahaan lain selain perusahaan yang bergerak dibidang otomotif.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Prabu, Mangkunegara. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ben Hakim. 2014. *pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan toko Bintang CCTV)*, skripsi. Pekanbaru: program studi strata 1 manajemen STIE Pelita Indonesia.
- Kartono, Kartini. 2005. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada

- Mathis, Jakson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, jilid 1 dan 2, PT. Salemba Empat Patria, Jakarta.
- Notoadmojo. 2005. *Metodologi Penelitian*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Prasetijo, Ristiyanti, John J. O. I Ihalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*, Penerbit ANDI: Yogyakarta
- Panji Anogara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Qamariah. 2005. *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Asisten Administrasi Kesekretariatan Daerah Propinsi Sumatera Utara*. Fakultas ekonomi Universitas Sumatra utara Medan.
- Robbin, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, Deddy Mulyadi. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rio Marpaung. 2011. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Kinerja dan Loyalitas Karyawan di PT Riau Andalan Pulp and Paper Bisnis Unit Riau Fiber*. Fakultas ekonomi Universitas Riau. ISSN: 1693-5241
- Robbins, Stephen, Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan Bandung: Alfabeta
- Sustria. 2008. *Pengaruh Konflik Peran dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.PP London Sumatera Indonesia Tbk*. Fakultas ekonomi Universitas Sumatra utara Medan. ISSN: 1410 - 9875
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sinta Monika. (21211027). *Beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia bandung perkasa*. Fakultas ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
- Sarita Permata Dewi. 2012. *Pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta (studi kasus pada SPBU anak cabang perusahaan Rb. Group)*. Fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Nominal / Volume I Nomor I / Tahun 2012
- Saina Nur. 2013. *Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja perngaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate*. Fakultas ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174
- Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Tamauka Marsello Giovanni Christoffel Kojo Victor. P.K Lengkong. 2015. *Pengaruh Konflik peran, Konflik Kerja dan stres kerja Terhadap Kinerja*

Karyawan Pada PT. Air Manado. Fakultas ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-11

Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, edisi ke 2 jilid 4, penerbit PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga: Jakarta

Wungu, Jiwo, Brotoharsono, Hartanto. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit System.*: PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.