

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MANDALA
MULTIFINANCE Tbk CABANG PEKANBARU**

***THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORK CONFLICT ON
EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT MANDALA
MULTIFINANCE Tbk PEKANBARU BRANCH***

SKRIPSI

**ANDRE PRAYOGA
2061201183**

MANAJEMEN



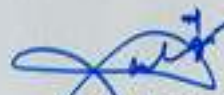
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2025**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

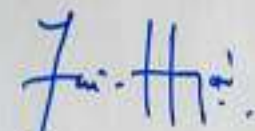
NAMA : ANDRE PRAYOGA
NIM : 2061201183
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
MANDALA MULTIFINANCE Tbk CABANG
PEKANBARU

DISETUJUI:

PEMBIMBING I


TASHIL, SE., MM
NIDN: 1010056201

PEMBIMBING II


NURHAYANI LUBIS, SE., M.Si
NIDN: 1006048501

DEKAN



Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN: 1006067101

KETUA JURUSAN



Dr. AZNURYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANDRE PRAYOGA
NIM : 2061201183
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
MANDALA MULTIFINANCE Tbk CABANG
PEKANBARU

DISETUJUI :

KETUA



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS

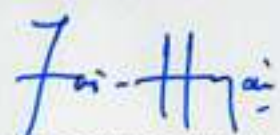


Dr. IDEL WALDELM, SE, I, M, Si
NIDN: 1008078602

ANGGOTA :



Dr. IDEL WALDELM, SE, I, M, Si
NIDN: 1008078602



NURHAYANI LUBIS, SE, M, Si
NIDN: 1006048501



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602



Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M.Si., M.M.
NIDN: 1020017801

ABSTRAK

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk CABANG PEKANBARU

Oleh

Andre Prayoga

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru yang berjumlah 36 orang, pengambilan jumlah responden menggunakan metode sensus sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 36 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 24. Pengujian data yang dilakukan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji F dan uji determinasi).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, beban kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Beban kerja, Konflik kerja, Kinerja karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORK CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk PEKANBARU BRANCH

By

Andre Prayoga

This study aims to examine the influence of workload and work conflict on employee performance at PT Mandala Multifinance Tbk, Pekanbaru Branch. The population in this study consists of employees at PT Mandala Multifinance Tbk, Pekanbaru Branch, totaling 36 individuals. The number of respondents was determined using the census method, resulting in a sample size of 36 people. The data used in this study are primary data obtained from questionnaires. The analysis method employed is multiple linear regression analysis using SPSS version 24. The data testing includes descriptive analysis, data quality test, assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test, F-test, and coefficient of determination test).

The results of this study indicate that workload has an effect on employee performance, work conflict also affects employee performance, and both workload and work conflict simultaneously influence employee performance. The combined influence of workload and work conflict on employee performance is 69.3%, while the remaining 30.7% is influenced by other factors.

Keywords: *Workload, Work Conflict, Employee Performance*

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 31 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Andre Prayoga

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji kehadirat Allah SWT, oleh karena anugrah Nya yang melimpah, kemurahan, dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Lancang Kuning. Adapun judul dari penulisan skripsi ini yaitu **“Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan tersusunnya skripsi ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam - dalamnya kepada kedua orang tua serta pihak – pihak yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat:

- a. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.H.,Ak., CA., ACPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
- b. Bapak Dr. Aznuriyandi, SE, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajamen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
- c. Bapak Tasril, SE.,MM Selaku Pembimbing I saya yang telah membantu mengarahkan penulis dalam membuat dan menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.

- d. Ibu Nurhayani Lubis, SE, M.Si selaku Pembimbing II saya telah membantu mengarahkan penulis dalam membuat dan menyelesaikan proses penulisan skripsi ini .
- e. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah membantu proses administrasi selama perkuliahan.
- f. Kepada karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian, serta membantu saya dalam memberikan dukungan maupun arahan kepada saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- g. Untuk Kedua Orang Tua: Suyud Herianto (Ayah) & Yusmita (Ibu) serta Ricky Yudiantomi (Abang) dan adik-adik penulis: Dimas Aditya Dermawan, Dede Febrian yang selalu saya banggakan ,terima kasih atas segala dukungan, doa dan nasihat yang tak pernah putus dalam setiap proses yang saya lewati,sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan penulis.

Pekanbaru, 31 Juli 2025
Penulis

Andre Prayoga

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.4 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 TELAAH PUSTAKA	10
2.1.1 Manajemen	10
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.3 Beban Kerja.....	19
2.1.4 Konflik Kerja.....	27
2.1.5 Kinerja Karyawan	31
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	37
2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	37
2.2.2 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ..	38
2.2.3 Pengaruh Beban dan Konflik Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan.....	39
2.3 Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 OBJEK PENELITIAN	41
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	42
3.3 JENIS DAN DATA SUMBER	42
3.4.1 Jenis Data	42
3.4.2 Sumber Data.....	42
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	43
3.6 IDENTIFIKASI DAN OPERASIONAL VARIABEL	44
3.7 ANALISIS DATA.....	46
3.6.1 Uji Kualitas Data	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	50

3.6.4 Uji Hipotesis	51
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	53
4.1 SEJARAH PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk.....	53
4.2 VISI DAN MISI PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk	54
4.3 PROFIL PERUSAHAAN	55
4.3.1 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan	55
4.3.2 Bidang Usaha dan Aktifitas Perusahaan	56
4.4 STRUKTUR ORGANISASI PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1 HASIL PENELITIAN.....	59
5.1.1 Gambaran Umum Responden	59
5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif	62
5.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	68
5.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
5.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
5.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	78
5.1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80
5.2 PEMBAHASAN	81
5.2.1 Pengaruh Beban Terhadap Kinerja Pegawai	81
5.2.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	82
5.2.3 Pengaruh Beban dan Konflik Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan.....	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penilaian Kinerja Karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru Tahun 2020-2024.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru.....	41
Tabel 3.2	Identifikasi dan Operasional Variabel	44
Tabel 3.3	Skala Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden	47
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	62
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Beban.....	64
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Konflik Kerja.....	65
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan	67
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Variabel Beban	69
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja	70
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	71
Tabel 5.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	72
Tabel 5.12	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 5.13	Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 5.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 5.15	Hasil Uji t.....	79
Tabel 5.16	Hasil Uji F	80
Tabel 5.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	39
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scaterplot	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Output SPSS 24
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Turnitin

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya manusia merancang dan membuat organisasi sehingga dapat bertahan dan berhasil mencapai tujuan, bila sumber daya manusia diabaikan maka organisasi tidak mencapai tujuan dan sasaran. Karyawan sebagai komponen sumber daya manusia perusahaan memiliki andil besar dalam mewujudkan visi misi perusahaan dengan memberikan kontribusi terbaiknya melalui pekerjaan mereka. Hal ini menjadi catatan tersendiri bagi perusahaan, bagaimana cara meningkatkan kompetensi dan kemampuan karyawan, terutama dalam segi kinerja sumber daya manusia yang dimiliki (Suryani *et al*, 2023).

Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya. Oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai karyawan akan berpengaruh pada perusahaan secara keseluruhan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah adanya perubahan. Proses perubahan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap organisasi Risyah *et al.*, (2024) . Organisasi akan selalu mengalami dinamika perubahan, baik yang disebabkan dari dalam maupun dari luar organisasi, perubahan lingkungan dan teknologi yang begitu cepat memaksa karyawan untuk bisa menyesuaikan diri. Perusahaan dengan tingkat persaingan yang begitu ketat membuat penyesuaian diri karyawan atas tuntutan pekerjaan yang begitu tinggi sangat diperlukan untuk meminimalisasi adanya beban kerja dan konflik pekerjaan meningkat yang dapat

menurunkan kinerja karyawan.

Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk mampu memantau dan menganalisa kinerja karyawan yang dinaunginya. Penurunan kinerja karyawan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi keseluruhan kinerja organisasi atau perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan performa seorang karyawan. Sutrisno (2016:170) membagi faktor tersebut ke dalam dua faktor utama, yakni faktor individu seperti usaha, abilities, dan role perception, serta faktor eksternal, berupa kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, supervisi, desain organisasi, pelatihan, hingga keberuntungan. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan aktif mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang dapat mempengaruhi kemampuan fisik dan mental karyawan dalam menjalankan tugasnya. Melalui pemahaman yang komprehensif terhadap faktor-faktor ini, perusahaan mampu mengambil langkah- langkah yang diperlukan guna peningkatan kondisi kerja serta mendukung adanya peningkatan kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang secara langsung bersinggungan dengan kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja sendiri memiliki beberapa lapisan definisi. Beban kerja mengacu pada jumlah tugas yang diberikan kepada departemen atau karyawan tertentu di tempat kerja (Ramadhanti, 2023). memberikan pandangan lain, di mana beban kerja dianggap sebagai suasana apabila karyawan dihadapkan pada tumpukan pekerjaan yang wajib dikerjakan dan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan. Saat ketimpangan antara jumlah tugas yang diberikan dengan kapasitas karyawan dalam bekerja terjadi, maka timbullah masalah beban kerja yang dapat mempengaruhi

kinerja karyawan.

Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja karena dapat memicu timbulnya stres kerja yang lebih cepat. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Lelawati, *et al* (2023), Maulidia, *et al* (2024), dan Sukin (2022) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan tuntutan manajer terhadap karyawannya untuk mencapai target. Karyawan sering di diberikan pesangon sesuai target pekerjaan dan penjualan tetapi karyawan tetap tidak dapat mencapai target. Faktor inilah yang membuat karyawan merasa terbebani dalam bekerja.

Faktor kedua yang menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan adalah konflik kerja. Banyaknya tuntutan pekerjaan pada bank juga dapat menyebabkan konflik kerja. Sudarmanto (2019:149), konflik dalam sebuah organisasi dapat terjadi karena 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. Konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi secara umum akan memberikan pengaruh terhadap suasana kerja khususnya kinerja karyawan. Hal itu terjadi karena banyak orang dengan masing-masing pemikiran dan pendapat dalam menghadapi kerumitan pekerjaan yang dihadapi organisasi

Konflik kerja sering terjadi apabila terdapat perbedaan persepsi diantara dua orang atau lebih baik dalam unit yang berbeda. Konflik kerja dapat berdampak

positif maupun negatif, tergantung bagaimana individu menanggapi atas konflik tersebut. Dampak positif dari konflik adalah dapat memicu karyawan untuk dapat lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang baik untuk penyelesaian masalah sehingga menimbulkan inovasi-inovasi untuk perbaikan ke depannya. Sedangkan dampak negatif konflik adalah menyebabkan timbulnya tekanan terhadap karyawan yang berasal dari atasan langsung sehingga dapat menghambat kinerja karyawan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Lelawati, *et al* (2023), Maulidia, *et al* (2024), dan Sukin (2022) membuktikan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini dilakukan di PT Mandala Multifinance Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam pembiayaan konsumen, dengan berfokus pada pembiayaan sepeda motor, modal kerja, dan multiguna. Saat ini fokus utama mandala terletak pada usaha pembiayaan konsumen, khususnya pembiayaan kendaraan roda dua. Didukung oleh pemegang saham utama Perseroan yang berpengalaman di industri otomotif, Perseroan tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan mitra bisnis, yang didukung dengan kemampuan sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur yang memadai sesuai dengan perkembangan bisnis.

Kinerja karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Sebab melalui kinerja perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya berkontribusi terhadap perusahaan dan memberikan reward atas kinerja yang diberikan. Maka dari itu PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru juga melakukan penilaian kinerja karyawan. Berdasarkan laporan

penilaian kinerja karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru pada tahun 2020-2024 diperoleh data penelitian kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru Tahun 2020-2024

Tahun Penilaian	Jumlah Karyawan	Nilai Kinerja (Orang)			
		A	B	C	D
2020	28	5	16	7	-
2021	27	8	10	9	-
2022	31	9	14	8	-
2023	35	9	17	9	-
2024	36	11	19	6	-

Sumber: PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru (2025)

Berdasarkan tabel 1 dapat PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru melakukan penilaian dengan menggunakan huruf A,B,C,dan D, dimana nilai A tergolong sangat baik, B tergolong baik, C tergolong cukup dan D tergolong kurang. Dari tabel terlihat bahwa mayoritas karyawan berada pada posisi nilai B (baik) yang menunjukan bahwa kualitas kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru tidak buruk akan tetapi hal ini masih berada pada target ekspektasi manajemen untuk mendapatkan karyawan yang memiliki level kinerja A (sangat baik) sebagai cerminan kualitas kinerja terbaik. Kurang maksimalnya potensi kerja pada karyawan ini terlihat dari pencapaian target individu masing-masing karyawan yang kurang sesuai dengan target mutu yang di harapkan oleh manajemen PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan pengamatan penulis, penyebab menurunnya PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru disebabkan oleh kuantitas dan kualitas dalam bekerja masih belum maksimal yang disebabkan keterbatasan waktu dan tenaga

dalam penyelesaian. Hal ini disebabkan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan dan diselesaikan tepat waktu, sementara jumlah karyawan kurang memadai pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh 2 orang harus dirangkap oleh seorang karyawan saja dan kurang disiplin dalam mengeksekusi pekerjaan juga dapat menurunkan kinerja karena mengakibatkan pekerjaan tertumpuk di akhir bulan. Selain itu juga dapat disebabkan oleh beberapa karyawan lain yang sulit diajak bekerjasama antar sesama unit maupun dengan unit lain.

Selanjutnya target yang diberikan terlalu tinggi sedangkan pangsa pasar terbatas karena banyak saingan dengan perusahaan sejenis. Akibatnya untuk mengejar target karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat. Untuk mewujudkan hal tersebut karyawan distimulus oleh setiap kepala unit agar dapat merangsang kreatifitas setiap karyawan dan inovasi dalam rangka pencapaian kinerja. Untuk pencapaian target, biasanya unit- unit tertentu menggunakan kebijakan-kebijakan khusus untuk percepatan dan mengesampingkan SOP yang berlaku. Hal ini dapat memicu konflik antar unit karena adanya ketegangan, benturan kepentingan dan selisih pendapat sebagai akibat dari beberapa unit kerja yang ingin mengutamakan target daripada SOP dalam melakukan eksekusi pekerjaan.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru?
3. Apakah beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru?

1.3 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan

masuk ke pihak perusahaan untuk aspek peningkatan kinerja melalui pengelolaan beban kerja dan konflik kerja yang efektif.

2. Bagi peneliti, penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan mengenai beban kerja dan konflik kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan landasan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian atau ingin mengembangkan hasil penelitian ini.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini penulis membagi ke dalam enam bab yang masing-masing terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini memuat teori-teori yang dapat mendukung dan relevan dengan penelitian ini, diantaranya manajemen sumber daya manusia, beban kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan. Bab ini juga berisikan hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran serta teknik

analisa data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru. Beban kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja artinya apabila beban kerja yang diberikan semakin tinggi maka kinerja karyawan akan menurun.
2. Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru. Konflik kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya bahwa semakin baik pengelolaan konflik kerja, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan.
3. Beban kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa apabila beban kerja yang diterima oleh karyawan dikelola dengan baik dan konflik kerja yang terjadi bersifat fungsional atau konstruktif, maka akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan, khususnya PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pekanbaru, disarankan untuk lebih memperhatikan pengelolaan beban kerja secara adil dan proporsional sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawan. Pembagian tugas yang seimbang akan membantu menghindari kelelahan kerja yang dapat menurunkan kinerja. Selain itu, perusahaan juga perlu menciptakan sistem manajemen konflik yang efektif, mendorong komunikasi terbuka, serta menyediakan ruang dialog agar konflik yang muncul dapat dikelola secara konstruktif dan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja.

2. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan manajemen waktu dan stres, agar mampu menghadapi beban kerja yang ada dengan lebih optimal. Selain itu, penting bagi karyawan untuk mengelola konflik secara dewasa dan profesional, menjadikan perbedaan pendapat sebagai peluang untuk berkembang, bukan sebagai hambatan. Karyawan juga disarankan untuk terus menjaga komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja maupun atasan, agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan produktif.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, salah satunya hanya mencakup dua variabel independen, yaitu beban dan konflik kerja. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi, kepuasan kerja, atau lingkungan kerja guna

memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Lendy Zelvian. 2020. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group. Edison, Emron.
- Darmadi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan* Yogyakarta: Deepublish
- Ekawarna. 2019. *Manajemen Konflik Dan Stres*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Pengantar Manajemen. Edisi ke-1*. Yogyakarta: Deepublish
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Irawati, Rusda, Dini Arimbi Carrollina. 2017. *Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja Karyawan operator pada PT Giken Precision Indonesia Inovbiz: Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1, Juni 2017, hlm. 53-58
- Koesomowidjojo, Suci. 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Yuliana, Lia, Amirul Mukminin, Akhmad Habibi, Lantip Diat Prasajo, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan*, ogyakarta: UNY Press.

- Mahawati, Eni. 2021. *Analisis Beban Kerja Dan Produktivitas Kerja*. Medan: yayasan kita menulis.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mulya Maulidia, Atik Budi Paryanti, & Achmad Jaelani 2024. *Pengaruh beban kerja dan konflik peran ganda terhadap Kinerja karyawan PT Renalmed Tiara Utama Cakrawala Ekonomi dan Keuangan*. Vol. 31 No.2 (2024)
- Muri Yusuf. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif dan. Penelitian Gabungan. Kencana*.
- Napitupulu, B. E., & Saragih, R. H. 2021. *Pengaruh Karakteristik Personal Dan Kinerja Auditor Terhadap Tingkat Penyimpangan Prilaku Dalam Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Jakarta*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 5(4), 84–99.
- Natalia, Kristina & , Theodorus Sutadi. 2024. *Pengaruh Konflik Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. EXERO: Journal of Research in Business and Economics Vol 7, No 2, November 2024
- Nina Lelawati, Ana Septiani, Irvan Kurniawan. 2023 *Pengaruh Konflik Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN(Persero) UP3 Kota Metro Jurnal Manajemen Diversifikasi* Vol. 3. No. 2 (2023)
- Nurmansyah 2018. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru. Unilak Press.
- Prastiwi, N. L. P. E. Y., Ningsih, L. K., & Putrini, K. P. 2022. *Peran kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai: Self esteem sebagai variabel intervening*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 7(1), 78–88.
- Ramadhanti Sinta. 2023. *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Disperumkimtan Kota Surakarta*. *Journal of Student Research*, 1(5), 372–384. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i5.1969>
- Rerung, Rintho Rante. 2019. *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : CV. Media Sains Indonesia.
- Riduwan. 2016. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Risyah, Dhimas Wahyu, Syahidan Ilmi, Ilham & Helfira Citra. 2024. ***Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kesuksesan Perusahaan***. Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan Vol. 1 No. 1 Desember 2024 Hal. 55-57
- Robbins, SP, & Coulter, M. 2018. ***Manajemen (edisi ke-14)***. London: Pearson
- Robbins, Stephen P. 2016. ***Perilaku Organisasi***. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Santoso, Singgih (2019) ***Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS ; Menguasai SPSS Versi 25***. Jakarta: Publisher, Elex Media Komputindo
- Sella, Selti & Riofita Hendra. 2024. ***Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Mencapai Tujuan Strategis Perusahaan***. Pajak dan Manajemen Keuangan Volume. 1 Nomor. 5 Tahun 2024 Hal. 75-82
- Simamora, H. 2017. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Yogyakarta: Bagian. Penerbitan STIE YPKN
- Simatupang, Giot Marito, Mansur Tanjung, & Nurainun Hasibuan. 2023. ***Pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mujuur timber sibolga***. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen Vol. 1 No. 3 (2023):
- Sinambela, Lijan Poltak, 2021. ***Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja***. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarmanto, 2019. ***Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : teori, dimensi pengukuran, dan implementasi dalam organisasi***. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sukin. 2022. ***Pengaruh beban kerja dan konflik kerja Terhadap kinerja karyawan PT. Panji putra Perkasa Semarang***. Jurnal Visi Manajemen Vol.8, No.3 September 2022
- Sukirno, Sadono. 2016. ***Makro Ekonomi Teori Pengantar***. Jakarta : PT. Rajawali Pers.
- Suryani, S., Rindaningsih, I., & Hidayatulloh. 2023. ***Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Perisai: Jurnal Pendidikan Dan Riset Ilmu Sains***, 2(3), 363–370. <https://doi.org/10.32672/perisai.v2i3.154>
- Sutrisno, Edy. 2016. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Usman, Effendi, 2018. ***Asas Manajemen Edisi Kedua***. Jakarta: Rajawali Pers.

Vanchapo, 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. CV. Penerbit. Qiara Media

Wibowo, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Surabaya: CV.
R.A.De.Rozarie.s

Winardi, 2016. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*. Jakarta. Raja
Grafindo. Perkasa