

**ANALISIS KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP BEBAN KERJA KARYAWAN  
PADA PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**DITA LISA NIASTY**

**201610325115**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja  
Terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM  
Tirta Patriot Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dita Lisa Niasty

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325115

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020



Tyna Yunita, S.E., M.M

NIDN : 0319067107

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja  
Terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM  
Tirta Patriot Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dita Lisa Niasty

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325115

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2020

Jakarta, 28 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN : 0319067606

Penguji I : Rohana Sianipar H., S.H., M.B.A.

NIDN : 0320046501

Penguji II : Tyna Yunita, S.E., M.M.

NIDN : 0319067107

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

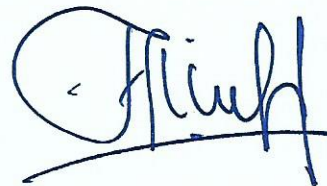
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.  
NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.  
NIDN : 0318107101



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisi Konflik Kerja dan lingkungan kerja terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA., CMA, CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
4. Tyna Yunita, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pedoman skripsi baik materi maupun non materi yang jelas dan terarah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Andrian, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Bapak Endang dan para karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data yang penulis gunakan sebagai bahan untuk penulisan skripsi ini.

## ABSTRAK

**Dita Lisa Niasty 201610325115** . Analisis Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Konflik Kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap Beban Kerja Karyawan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2020 di PDAM Tirta Patriot Bekasi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yang berjenis *simple random sampling* berjumlah 132 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 24. Analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan konflik terhadap beban kerja karyawan PDAM Tirta Bekasi, artinya semakin sering konflik diatasi maka akan semakin berkurang Beban Kerja Karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Beban Kerja Karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi, artinya semakin baik Lingkungan Kerja, maka semakin tinggi semangat kerja karyawan dan mengurangi beban kerja di karyawan di kemudian hari.

Kata Kunci : Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Analisis Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi” ini adalah benar – benar hasil merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Univeristas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Dita Lisa Niasty

201610325115



## ABSTRACT

*Dita Lisa Niasty 201610325115. Work Conflict Analysis And Work Environment Of Employee Work Loads In PDAM Tirta Patriot Bekasi City.*

*This study aims to determine whether Work Conflict and work environment affect Employee Workload. This research was conducted on May 2020 in PDAM Tirta Patriot Bekasi. The research methodology used as a quantitative method. The sampling technique uses probability sampling which is a type of simple random sampling totaling 132 respondents. Data collection techniques using a questionnaire that was processed using IBM SPSS Statistics 24. Data analysis used is the classic assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis.*

*The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of conflict on the workload of employees of PDAM Tirta Bekasi, meaning that the more conflicts are resolved the less the Employee Workload. There is a positive and significant influence of the Work Environment on Employee Workload of PDAM Tirta Patriot Bekasi, meaning that the better the Work Environment, the higher the employee morale and reduces the workload on the employee in the future.*

*Keywords: Work Conflict, Work Environment, Workload*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTARK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Beban Kerja.....	9
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	9
2.1.3 Indikator Beban Kerja.....	10
2.1.4 Dimensi Beban Kerja.....	11



2.1.5	Pengukuran Beban Kerja.....	12
2.1.6	Manfaat Pengukuran Beban Kerja.....	12
2.1.7	Dampak Beban Kerja.....	13
2.2	Lingkungan Kerja.....	13
2.2.1	Pengertian Lingkungan Kerja.....	13
2.2.2	Jenis Lingkungan Kerja.....	14
2.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	15
2.2.4	Indikator Lingkungan Kerja.....	18
2.3	Konflik Kerja.....	19
2.3.1	Pengertian Konflik Kerja.....	19
2.3.2	Jenis Konflik Kerja.....	19
2.3.3	Penyebab Konflik Kerja.....	20
2.3.4	Cara Mengatasi Konflik Kerja.....	21
2.3.5	Indikator Konflik Kerja.....	22
2.4	Penelitian Terdahulu.....	23
2.5	Kerangka Pemikiran.....	26
2.6	Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
3.1	Desain Penelitian.....	28
3.2	Tahapan Penelitian.....	28
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	34
	A. Populasi Penelitian.....	34
	B. Sampel Penelitian.....	34

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.7	Metode Analisis Data.....	37
	A. Uji Validitas.....	37
	B. Uji Reliabilitas.....	37
	C. Uji Asumsi Klasik.....	38
	D. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
	E. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
	4.1.1 Profil PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	41
	4.1.2 Visi, misi dan motto PDAM Tirta Patrio Kota Bekasi.....	42
4.2	Hasil Penelitian.....	43
	4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner.....	43
	4.2.2 Identitas Responden.....	43
4.3	Uji Kualitas Data.....	48
	4.3.1 Uji Validitas.....	48
	4.3.2 Uji Realibilitas.....	50
4.4	Uji Asmusi Klasik.....	50
	4.4.1 Uji Normalitas.....	50
	4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	52
	4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5	Analisis Linier Berganda.....	54
4.6	Uji Hipotesis.....	55
	4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	55
	4.6.2 Uji T.....	56

4.6.3 Uji F.....	57
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.7.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Beban Kerja.....	58
4.7.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Beban Kerja.....	59
4.7.3 Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Beban Kerja.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Implikasi Manajerial.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>



## DATA TABEL

1.1 Rating Pengaduan Pelanggan .....	2
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.1 Operasional Variabel.....	31
3.2 Skala Likert.....	36
4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuisisioner.....	44
4.2 Uji Validitas.....	49
4.3 Uji Realibilitas .....	51
4.4 Uji Normalitas .....	52
4.5 Uji Multikolinieritas.....	53
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.7 Uji Koefisien Determinasi .....	56
4.8 Uji T .....	57
4.9 Uji F .....	58



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
3.1 Model Konseptual.....	30
4.1 Jenis Kelamin.....	45
4.2 Usia .....	46
4.3 Pendidikan .....	47
4.4. Lama Bekerja.....	48
4.5 Uji Normalitas .....	53
4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Uji Plagiarisme

Uji Referensi

Data Responden

Struktur Organisasi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Surat Permohonan Izin Penelitian PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Surat ACC Izin Penelitian PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Pernyataan Kuisisioner Konflik Kerja

Pernyataan Kuisisioner Lingkungan Kerja

Pernyataan Kuisisioner Beban Kerja

Tabulasi Data Konflik Kerja

Tabulasi Data Lingkungan Kerja

Tabulasi Data Beban Kerja

Hasil Data SPSS

