

**PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. TELKOM Tbk BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Dalam Program Pendidikan Tingkat Strata Satu**



Diajukan Oleh :

Nama : Sri Devie Muliawati
NPM : 201010327012
Fak/Jur : Ekonomi/Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

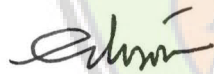
NAMA : SRI DEVIE MULIAWATI
NPM : 201010327012
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. TELKOM Tbk. BEKASI

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



(Dr. EDISON PANJAITAN)



(FITRIA ARYANI, SE, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



(Dr. EDISON PANJAITAN)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SRI DEVIE MULIAWATI
NPM : 201010327012
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA

JUDUL SKRIPSI
PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. TELKOM Tbk. BEKASI

Ketua : Dr. Edison Panjaitan (Edison)
Penguji I : Budi Indrawati, SE, MM (Budi)
Penguji II : Dr. Sujiyo Miranto (Sujiyo)
Penguji III : M. Yusuf K., SE, MM (Yusuf)
Sekretaris : Dwi Lestari, SE, MM (Dwi)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Devie Muliawati

NPM : 201010327012

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi dengan judul :

“PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM Tbk. BEKASI”.

Dengan ini menyatakan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 23 Mei 2013

Yang menyatakan



Sri Devie Muliawati

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi.”** Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen dalam program pendidikan tingkat strata satu di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan Skripsi ini walaupun menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan dalam menyelesaikannya. Namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, hambatan tersebut dapat diatasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Drs. Moh. Djatmiko SH, MSi, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Edison Panjaitan, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan juga pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Budi Indrawati, SE, MM, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Fitria Aryani, SE, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran-saran dan perbaikan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh staff dan karyawan yang telah membantu kelancaran penulis.

6. Bapak Muhidin selaku Koordinator HR Representative PT. Telkom Tbk Bekasi yang telah memberikan pengetahuan atau data mengenai PT. Telkom Tbk Bekasi.
7. Ibu Merry Intiasih selaku Koordinator HR Representative PT. Telkom Tbk Bekasi yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis
8. Keluarga tercinta : Bapak Hanafi, Ibu Nifrocha, Misbahul Munif, Arip Nurmansyah, Ning Diani Herawati, serta adikku tersayang Septian Tri Kusuma, yang selalu memberi kasih sayang, semangat, saran, pengorbanan, doa dan cinta yang sempurna, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Luqman Ari Wibowo yang selalu memberi motivasi, dukungan dan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih penulis kepada semua teman-teman di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun diperlukan demi penyempurnaan.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amin.

Bekasi, 23 Mei 2013

Penulis

Sri Devie Muliawati

ABSTRAK

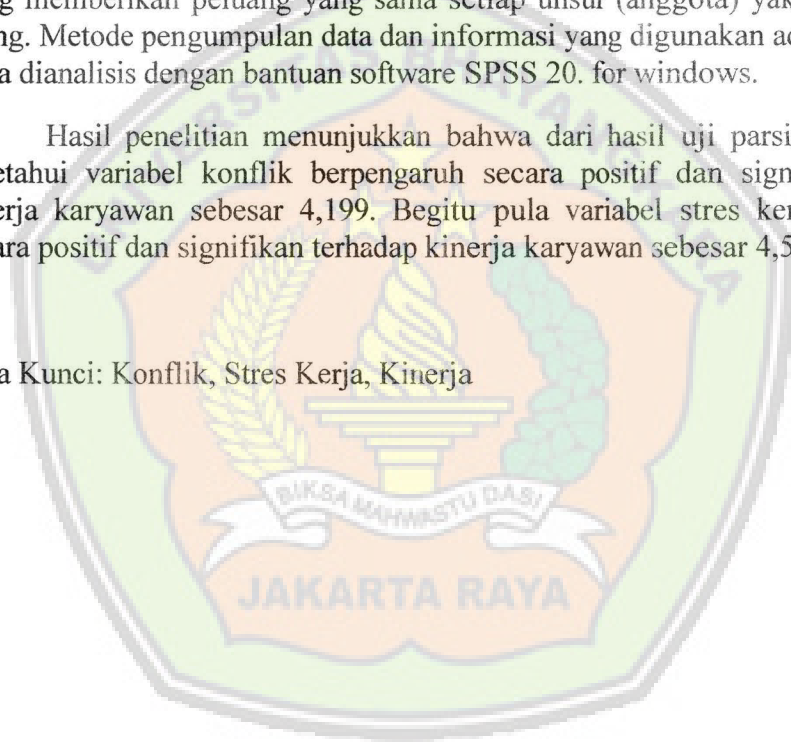
SRI DEVIE. *Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi.* Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui secara parsial apakah konflik dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan apakah stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Bekasi.

Sampel menggunakan teknik probability sampling yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama setiap unsur (anggota) yakni sebanyak 71 orang. Metode pengumpulan data dan informasi yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan bantuan software SPSS 20. for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji parsial (Uji-t) dapat diketahui variabel konflik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 4,199. Begitu pula variabel stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 4,514.

Kata Kunci: Konflik, Stres Kerja, Kinerja



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Definisi/Landasan Teori	
a. Pengertian Konflik.....	9
b. Pengertian Stres.....	17
c. Pengertian Kinerja.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Teoritikal.....	33

2.4. Hipotesis.....	35
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4. Populasi dan Sampel.....	42
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7. Analisa Data.....	48
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	56
4.2. Pembahasan.....	83
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.	: Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Perusahaan Operator Selular Terbesar di Indonesia Tahun 2007-2011.....	2
TABEL 3.1.	: Penentuan Jumlah Sampel.....	44
TABEL 3.2.	: Kisi-kisi Instrumen Konflik, Stres dan Kinerja.....	47
TABEL 4.1.	: Distribusi dan Pengumpulan Kuesioner.....	56
TABEL 4.2.	: Data Responden Berdasarkan Usia.....	57
TABEL 4.3.	: Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	58
TABEL 4.4.	: Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
TABEL 4.5.	: Hasil Uji Validitas Konflik.....	62
TABEL 4.6.	: Hasil Uji Validitas Stres.....	63
TABEL 4.7.	: Hasil Uji Validitas Kinerja.....	63
TABEL 4.8.	: Hasil Pengujian Reliabilitas Konflik.....	65
TABEL 4.9.	: Hasil Pengujian Reliabilitas Stres.....	66
TABEL 4.10.	: Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja.....	66
TABEL 4.11.	: Hasil Analisa Statistik Deskriptif Konflik.....	67
TABEL 4.12.	: Frekuensi Konflik.....	68
TABEL 4.13.	: Hasil Analisa Statistik Deskriptif Stres Kerja.....	70
TABEL 4.14.	: Frekuensi Stres Kerja.....	71
TABEL 4.15.	: Hasil Analisa Statistik Deskriptif Kinerja.....	72

TABEL 4.16. : Frekuensi Kinerja.....	73
TABEL 4.17. : Standar Penilaian Kuesioner.....	77
TABEL 4.18. : Distribusi Kuesioner Variabel Konflik.....	77
TABEL 4.19. : Distribusi Kuesioner Variabel Stres Kerja.....	78
TABEL 4.20. : Distribusi Kuesioner Variabel Kinerja.....	79
TABEL 4.21. : Hasil Uji Hipotesis Konflik Terhadap Kinerja.....	81
TABEL 4.22. : Hasil Uji Hipotesis Stres Terhadap Kinerja.....	82



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 . Hubungan Konflik Dengan Kinerja.....	11
GAMBAR 2.2. Model Hubungan Stres-Kinerja.....	19
GAMBAR 2.3. Kerangka Teoritikal.....	34
GAMBAR 3.1. Struktur Organisasi PT. Telkom Tbk Bekasi.....	40
GAMBAR 4.1. Responden Berdasarkan Usia.....	57
GAMBAR 4.2. Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
GAMBAR 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
GAMBAR 4.4. Histogram Konflik.....	69
GAMBAR 4.5. Histogram Stres Kerja.....	71
GAMBAR 4.6. Histogram Kinerja.....	73
GAMBAR 4.7. Normal P-P Plot.....	74
GAMBAR 4.8. Output Scatterplot.....	75
GAMBAR 4.9. Kurva Uji Hipotesis Konflik.....	82
GAMBAR 4.10.Kurva Uji Hipotesis Stres Kerja.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Olah Data SPSS Versi 20
- Lampiran 5 : Tabel r Pearson Product Moment
- Lampiran 6 : Tabel t

