

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DI STASIUN MANGGARAI**

SKRIPSI

Oleh:

Mariah Rosiana Keliduan

201410325186



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap
Kinerja Pegawai Di PT. KAI, Stasiun Manggarai
Nama Mahasiswa : Mariah Rosiana Keliduan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325186
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap
Kinerja Pegawai Di PT. KAI, Stasiun Manggarai.
Nama Mahasiswa : Mariah Rosiana Keliduan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325186
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, 18 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Sujivo Miranto, M.Pd., M.M.
NIP. 9511013

Penguji I : Jumawan, S.E., M.M.
NIP. 031704070

Penguji II : Novita Wahyu S. S.E., M.M.
NIP. 031802081

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIP : 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.
NIP : 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Stasiun Manggarai ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh 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 digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 29 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Mariah Rosiana Keliduan

201410325186

ABSTRAK

Mariah Rosiana Keliduan. 201410325186. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. KAI (Stasiun Manggarai).

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan. Dengan kinerja pegawai yang efektif dan efisien tentu memudahkan perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Salah satu cara meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan mengurangi adanya konflik kerja maupun stres kerja pada pegawai di perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Stasiun Manggarai. Sampel pada penelitian ini adalah 115 pegawai di Stasiun Manggarai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,678 > 1,658$). Stres kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,796 < 1,658$) namun konflik kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dibuktikan dengan nilai (F_{hitung}) $11,117 > 3,08$ (F_{tabel}).

Kata kunci : Konflik Kerja, Stres Kerja, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

Mariah Rosiana Keliduan, 201410325186. The Influence Work Conflict and Job Stress on Employee Performance on Stasiun Manggarai.

Employee performance is one of the factors that influence the success of the company. With the performance of employees who effectively and efficiently certainly allows companies to gain profit. One way to improve employee performance is by reducing the existence of work conflicts and work stress on employees in the company.

This study aims to determine the effect of work conflict and job stress on employee performance at Manggarai Station. The sample in this research is 115 employees at Manggarai Station. The analysis method used in this research is multiple linear regression analysis, F test and t test. The result of the research shows that work conflict partially has a significant effect on employee performance, it is proved by $t_{\text{arithmetik}} > t_{\text{table}}$ ($3,678 > 1,658$). Work stress partially does not have significant effect on employee performance because $t_{\text{count}} < t_{\text{table}}$ ($0,796 < 1,658$) but work conflict and work stress simultant influence to employee performance, this is proved by value (F_{count}) $11,117 > 3,08$ (F_{table}).

Keywords : Work Conflict, Job Stress, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. KAI, Stasiun Manggarai sesuai dengan pedoman dan waktu yang ditentukan.

Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Dalam melakukan penyusunan proposal ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan jalan, langkah ini untuk ingat dan selalu bersyukur.
2. Irjen Pol (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M selaku Rektorat Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. DR. Rorim Panday, M.M., M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Jumawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu dan Ayah beserta adik-adik dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materi serta do'a yang tidak ternilai selama ini demi keberhasilan penulis dalam menggapai cita-cita.

Bekasi, 29 Juni 2018

Penulis



Mariah Rosiana K

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Statistika Penulisan	4
BAB II Tinjauan Pustaka	6
2.1 Sumber Daya Manusia	6
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2 Konflik Kerja	9

2.2.1 Pengertian Konflik	9
2.2.2 Tahapan Konflik	11
2.2.3 Dimensi Konflik	12
2.2.4 Faktor-faktor yang menyebabkan konflik kerja	13
2.2.5 Jenis-jenis Konflik	13
2.2.6 Indikator Konflik	14
2.2.7 Metode Penyelesaian Konflik	15
2.3 Stres Kerja	17
2.3.1 Pengertian Stres Kerja	17
2.3.2 Sumber-sumber Stres	18
2.3.3 Hubungan Stres dan Kinerja	22
2.3.4 Akibat Stres	23
2.3.5 Mengelola Stres	24
2.3.6 Indikator Stres Kerja	27
2.4 Kinerja Pegawai	28
2.4.1 Definisi Kinerja Pegawai	28
2.4.2 Faktor-faktor Kinerja Pegawai	29
2.4.3 Tujuan dan Sasaran Kinerja Pegawai	30
2.4.4 Indikator Kinerja Pegawai	31
2.4.5 Peningkatan Kinerja Pegawai	32
2.4.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai	32
2.4.7 Karakteristik Kinerja Pegawai	33
2.5 Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Pemikiran	37
2.7 Hipotesis	37

BAB III Metodologi Penelitian	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Tahapan Penelitian	39
3.3 Metode Konseptual Penelitian	40
3.4 Operasionalisasi Variabel	41
3.5 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	43
3.5.1 Tempat Penelitian	43
3.5.2 Waktu Penelitian	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Metode Pengambilan Sampel	44
3.8 Metode Analisis Data	46
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	46
3.8.1.1 Uji Validitas	46
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	46
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.2.1 Uji Linieritas	47
3.8.2.2 Uji Normalitas	47
3.8.2.3 Uji Multikolinearitas	47
3.8.2.4 Uji Heterokedastisitas	47
3.8.2.5 Uji Autokorelasi	48
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	48
3.8.4 Pengujian Hipotesis	49
3.8.4.1 Koefisien Determinasi	49
3.8.4.2 Uji Parsial (Uji t)	49
3.8.4.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	50

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Profil Perusahaan	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan	51
4.1.2 Fasilitas	53
4.1.3 Layanan Kereta Api	53
4.1.4 KRL/ Comutterline Jabodetabek	54
4.2 Hasil Analisis Data	54
4.2.1 Deskripsi Responden.....	54
4.2.2 Karakteristik Responden	55
4.3 Metode Analisis Data	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.3.1 Uji Linieritas	62
4.3.3.2 Uji Normalitas	62
4.3.3.3 Uji Multikolinieritas	64
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas	65
4.3.3.5 Uji Autokorelasi	66
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.3.5 Uji Hipotesis	69
4.3.5.1 Uji Determinasi R^2	69
4.3.5.2 Uji t (Parsial)	70
4.3.5.3 Uji F (Simultan)	72
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	76
--	-----------

5.1 Kesimpulan	76
----------------------	----

5.2 Implikasi Manajerial	77
--------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendekatan Mengelola Stres	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Nilai Pernyataan Kuesioner	44
Tabel 4.1 Masa Kerja	55
Tabel 4.2 Usia	56
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4 Pendidikan Formal	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Realiabilitas Variabel Konflik Kerja	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Realiabilitas Variabel Stres Kerja	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Realiabilitas Variabel Kinerja Pegawai	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi	69

Tabel 4.15 Hasil Uji t (parsial)	71
Tabel 4.16 Hasil Uji F (simultan)	72
Tabel 4.17 Hasil Rangkuman Penelitian	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Tahapan Konflik Organisasi Menurut Pondy	11
Gambar 2.2 Sumber-Sumber Stres	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Metode Konseptual	41
Gambar 4.1 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	66

