

**PENGARUH KONFLIK DAN STRESS KERJA TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN ALFAMART KEMBANGAN-
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1

Nama : USWATUN ISTIQOMAH

NIM : 43110010172



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Uswatun istiqomah

NIM : 43110010172

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2015



(Uswatun istiqomah)

NIM : 43110010172

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Uswatun Istiqomah
 Nim : 4310010172
 Progam Studi : S1 Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Alfamart Kembangan-Jakarta Barat
 Tanggal Lulus Ujian : 20 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal : 25 - 08 - 2015

Ketua Penguji



Tri Wahyono, SE., MM.

Tanggal : 25-08-'15

MERCU BUANA

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 31 - 08 - 2015

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 22/9 2015

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya. Sungguh Maha Besar dan luar biasa ciptaan-Nya. Tanpa Allah, Manusia tidak berarti apa-apa dan akan kehilangan makna yang sangat dalam. *Alhamdulillah*, dengan izin Allah Yang Maha Pengasih dan Maha penyayang penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Komitmen organisasi dan Kinerja Karyawan Alfamart Kembangan-Jakarta Barat”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan dan ketidaksempurnaan dari segi bahasa yang digunakan maupun sistematika penulisan, hal tersebut dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, saran, serta dorongan moril dan materil dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai dengan sepenuh hati ibu Sofiah yang selalu memberikan doa disetiap sujudnya serta dorongan dan dukungannya yang tak ternilai baik moril maupun materil, dan Almarhum bapak Sudiono ayah luar biasa yang selalu saya banggakan semoga beliau tenang dan ditempatkan di sisi yang paling baik oleh Allah S.W.T.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Mafizatun Nurhayati SE, MM selaku dosen pembimbing yang luar biasa selalu siap membimbing dengan sabar dan semangat serta selalu memberikan saran dan motivasi yang membangun selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Kakakku Lutfi Aziz yang memotivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, terimakasih atas perjuangan dan dukungan moral maupun materinya selama ini. Dan adik-adiku tercinta yang selalu aku rindu dan jauh disana febi, epri, keti, riri dan debi yang selalu memberikan keceriaan dan mendukung dengan sepenuh hati dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Keluarga besarku nenek Tumi, kakek Ahmad Rifai, om Hemin, tante sar, yu Nunung, tante Bariyah, tante Nana dan Pei yang selalu ada dan sepenuh hati membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua karyawan Alfamart yang ada di Kecamatan Kembangan-Jakarta Barat, Terimakasih banyak atas waktu dan bantuannya serta telah bersedia dengan senang hati menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.

9. Achmad Munandar, ST. terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan dan mencari referensi Dwi, Kidut, Tiyyar, Dedi, Rizki, Hadi, Dhea. yang sudah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih buat gabriel jayeng, ST. dan hamid, ST. atas bantuan laptopnya yang mempermudah dalam penyusunan skripsi ini dan seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 yang sudah lulus dan tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita tak saling lupa dan bisa bertemu lagi dilain waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun menyempurnakan penyusunan skripsi ini sertabisa bermanfaat bagi penulis, pembaca maupun bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf apabila dalam penyajian skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Terima Kasih.

Jakarta, 25 Juli 2015

Uswatun Istiqomah

DAFTAR ISI

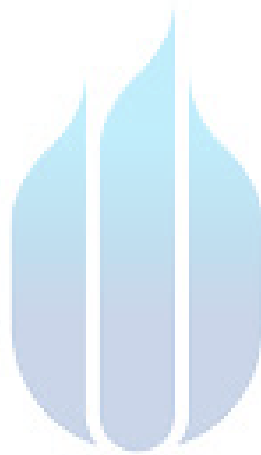
	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	9
A. Pengertian Manajemen dan Manajemen Sumber Daya	
Manusia.....	9
1. Pengertian Manajemen	9
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10

3. Fungsi-fungsi Manajerial	11
4. Fungsi-fungsi Operasional	11
B. Konflik Kerja	11
1. Pengertian konflik.....	11
2. bentuk konflik terhadap perusahaan.....	13
3. jenis-jenis konflik	13
4. Indikator – inidkator Konflik kerja.....	15
C. Stress kerja	15
1. Pengertian stress kerja	15
2. Penyebab-penyebab stress kerja	16
3. Gejala stress kerja	17
4. Dampak stress kerja	18
5. Indikator -indikator stress kerja	19
D. Komitmen Organisasi	20
1. Pengertian komitmen organisasi.....	20
2. Dimensi komitmen organisasi	21
3. Tingkatan dalam komitmen organisasi	22
E. Kinerja	26
1. Pengertian Kinerja	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	27
3. Indikator-indikator kinerja	28
F. Penelitian Terdahulu	29
G. Kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan model	

penelitian	31
1. Pengaruh konflik terhadap komitmen.....	31
2. Pengaruh stress kerja terhadap komitmen.....	32
3. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja...	33
4. Pengaruh konflik terhadap kinerja	33
5. Pengaruh stress terhadap kinerja	34
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Waktu dan Tempat pelaksanaan	36
1. Waktu Penelitian	36
2. Tempat Pelaksanaan	36
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasional Variabel	37
1. Devinisi variabel	37
D. Skala Pengukuran	41
E. Populasi Dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel dan Metode Pengambilan sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
1. Cara pengumpulan data	42
2. Teknik pengumpulan data	42
3. Instrumen pengumpulan data	43
G. Jenis Data	43
H. Metode Analisis Data	43

BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan	50
B. Karakteristik Responden	50
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
3. Karakteristik Responden berdasarkan Status.....	52
4. Karakterisrik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
5. Karakterisrik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.	53
C. Metode Analisis Data	54
1. Uji Validitas dengan Analisis Faktor konfirmatori...	55
2. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Normalitas Data	70
4. Evaluasi Outlier	71
5. Analisis Penuh (<i>Full Model</i>)	74
6. Pengujian Hipotesis	75
D. Pembahasan	77
1. Pengaruh Konflik Terhadap Komitmen Organisasi..	77
2. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Komitmen Organisasi.	78
3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja... Karyawan.....	78
4. Pengaruh Konflik terhadap Kienerja Karyawan.....	79
5. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan...	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	88

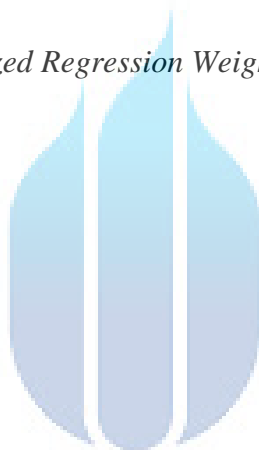


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 CSF sebagai contoh penetapan indikator kinerja	28
Tabel 3.1 Devinisi operasional variabel konflik	40
Tabel 3.4 Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 3.6 <i>Godness of Fit Indexs</i>	49
Tabel 4.1 Karakteristik Respdnen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	52
Tabel 4.4 Karaterstik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Respoden berdasarkan Lama bekerja.....	55
Tabel 4.6 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Eksogen.....	58
Tabel 4.7 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Eksogen (Modifikasi 1).....	60
Tabel 4.8 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Eksogen (Modifikasi 2).....	61
Tabel 4.9 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Endogen.....	63
Tabel 4.10 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Endogen (Modifikasi).....	65
Tabel 4.11 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Endogen (Modifikasi 1).....	67

Tabel 4.12 Hasil Standardized Regression Weight Antar Konstruk Endogen (Modifikasi 2).....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Eksogen.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Endogen.....	70
Tabel 4.15 Assessment of normality.....	71
Tabel 4.16 Uji Data Outlier <i>Observations farthest from the centroid</i> (Mahalanobis distance).....	73
Tabel 4.17 Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Full Model.....	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

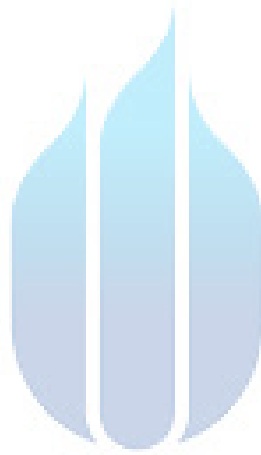
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mode penelitian	36
Gambar 3.1 Diagram Jalur (<i>path diagram</i>)	46
Gambar 4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen.....	57
Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Kosnttruk Eksogen (<i>Modifikasi 1</i>).....	57
Gambar 4.3 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen (<i>Modifikasi 2</i>).....	59
Gambar 4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Kosntruk Endogen.....	63
Gambar 4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen Modifikasi.....	45
Gambar 4.6 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen (<i>Modifikasi 1</i>).....	66
Gambar 4.7 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen (<i>Modifikasi 2</i>).....	68
Gambar 4.8 Analisis Model Penuh (<i>Full Model</i>).....	76
Tabel. 4.9 <i>Goodness of Fit Index</i>	77

LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian	94
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Karakteristik Responden	95
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Konflik.....	102
Lampiran 5	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Stress Kerja.....	110
Lampiran 6	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel KOrmitmen Organisasi.....	118
Lampiran 7	Rekapitulasi Data Kuesione Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	125
Lampiran 8	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Eksogen.....	132
Lampiran 9	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Eksogen Modifikasi.....	133
Lampiran 10	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Eksogen Modifikasi 1.....	134
Lampiran 11	Hasil Uji SEM-AMOS Kostruk Endogen.....	135
Lampiran 12	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Endogen Modifikasi.....	136
Lampiran 13	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Endoge Modifikasi 1.....	137
Lampiran 14	Hasil Uji SEM-AMOS Konstruk Endogen Modifikasi 2.....	138
Lampiran 10	Hasil Uji SEM-AMOS <i>Full Model</i>	139
Lampiran 11	Hasil Uji SEM-AMOS <i>Full Model Modification</i>	141

Lampiran 12	<i>Modification Indicates</i>	143
Lampiran 13	Uji Normalitas Data	144
Lampiran 14	Uji Outlier Data	145



UNIVERSITAS
MERCU BUANA