



**PENGARUH KONFLIK KERJA, *SELF EFFICACY*, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *MARKETING* DI
MADAME GIE**



**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

NOVAYANTI

43122010088

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026



**PENGARUH KONFLIK KERJA, *SELF EFFICACY*, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *MARKETING* DI
MADAME GIE**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

NOVAYANTI

43122010088

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novayanti

Nim : 43122010088

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul :

“ Pengaruh Konflik Kerja, *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan divisi *Marketing* Di Madame Gie” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya untuk digunakan semestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Mei 2026



Novayanti

43122010088

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : NOVAYANTI
NIM : 43122010088
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KONFLIK KERJA, SELF EFFICACY, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI MARKETING DI MADAME GIE
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 July 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Juli/25/0000001136/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Novayanti
NIM : 43122010088
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Konflik Kerja, Self Efficacy dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing Di Madame Gie

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 19 Juni 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Winda Widyanty, SKM., M.M
NIDN/NUPTK: 0309048802

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-07266423



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KONFLIK KERJA, *SELF EFFICACY*, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *MARKETING* DI MADAME GIE”**. Proposal skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses penyelesaiannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Andi Andriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Assoc. Prof. Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Winda Widyanti, SKM.,MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh karyawan divisi *marketing* Madame Gie yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta ayahanda Hanafi dan ibunda Ina Suheni yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tulus, serta dukungan moral dan material yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan kerja keras yang telah diberikan selama ini, serta kepercayaan yang selalu ditanamkan kepada penulis dalam setiap langkah kehidupan. Dukungan, nasihat, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber

kekuatan dan inspirasi terbesar bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Delica, Fifah, Aulia, Marsya, Marsha, Ashiela, Fira, Putri, Silvia, Adis, dan Farsya selaku teman sekaligus sahabat yang senantiasa membantu, memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian, yang tidak lepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan wawasan, khususnya bagi penulis dan secara umum bagi para pembaca.

Jakarta, 12 Mei 2026



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Novayanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novayanti
NIM : 43122010088
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Konflik Kerja, *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Marketing* Di Madame Gie

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/fomat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Mei 2026

Yang menyatakan,



Novayanti

ABSTRAK

Nama : Novayanti

NIM 43122010088

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Konflik Kerja, *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Marketing* Di Madame Gie

Pembimbing : Dr. Winda Widyanti, SKM., MM

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Konflik Kerja, *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan divisi *Marketing* perusahaan kosmetik lokal Madame Gie. Masalah utama yang teridentifikasi adalah masih belum tercapainya indikator kinerja utama (KPI) dalam penerapan konten promosi bulanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian kausal. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner kepada seluruh populasi karyawan bagian pemasaran yang berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Divisi *Marketing* di Madame Gie. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta sumbangan praktis bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja karyawan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci : Konflik Kerja, *Self Efficacy*, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan,

ABSTRACT

Name : Novayanti

Student ID : 43122010088

Faculty/Study Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Thesis Title : *The Influence of the Work Conflict, Self Efficacy and Work Environment on Employee Performance Marketing Division at Madame Gie*

Supervisor : Dr. Winda Widyanti, SKM., MM

This study aims to examine the influence of Work Conflict, Self-Efficacy, and the Work Environment on Employee Performance in the Marketing Division of the local cosmetics company Madame Gie. The main problem identified was the failure to achieve key performance indicators (KPIs) in the implementation of monthly promotional content. This study used a quantitative approach with a causal research method. Data collection was conducted by sending questionnaires to the entire population of 50 marketing employees using a saturated sampling technique. The results of this study demonstrate that Work Conflict has a positive and significant effect on Employee Performance, Self-Efficacy has a positive and significant effect on Employee Performance, and the Work Environment has a positive and significant effect on Employee Performance in the Marketing Division at Madame Gie. This research is expected to provide theoretical contributions to the development of human resource management science, as well as practical contributions to company management in formulating strategies to improve employee performance effectively and sustainably.

Keywords: *Work Conflict, Self Efficacy, Work Environment, Employee Performance,*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
b. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Kinerja Karyawan	15
a. Pengertian Kinerja Karyawan	15
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	16
c. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	18
2.1.4 Konflik Kerja	19
a. Pengertian Konflik Kerja	19
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Konflik Kerja	20
c. Dimensi dan Indikator Konflik Kerja	21

2.1.5 <i>Self Efficacy</i>	22
a. Pengertian <i>Self Efficacy</i>	22
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>Self Efficacy</i>	22
c. Dimensi dan Indikator <i>Self Efficacy</i>	23
2.1.6 Lingkungan Kerja	24
a. Pengertian Lingkungan Kerja	24
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja	25
c. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	32
1. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	32
2. Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan	33
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	33
2.4 Kerangka Konseptual	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
1. Waktu dan Tempat Penelitian	36
2. Desain Penelitian	36
3. Definisi dan Operasional Variabel	37
a. Definisi Variabel Penelitian	37
a. Variabel bebas (<i>independent variable</i>)	37
b. Variabel terikat (<i>dependent variable</i>)	38
b. Operasionalisasi Variabel	39
4. Skala Pengukuran Variabel	41
5. Populasi dan Sampel Penelitian	42
1. Populasi penelitian	42
2. Sampel Penelitian	43
6. Metode Pengumpulan Data	43
7. Metode Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
a. Deskripsi Responden	44
b. Deskripsi Variabel	44
2. Uji Instrumen	44
3. Analisis Partial Least Square (PLS)	45
a. Pengertian Partial Least Square (PLS)	45

b. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	45
c. Menguji Model Struktural (<i>inner model</i>)	46
BAB IV PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Analisis Deskriptif	50
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	52
b. Analisis Deskriptif Variabel	54
4.3 Analisis Partial Least Square (PLS)	55
a. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
1) Uji Validitas	55
2) Uji Reliabilitas	61
b. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
c. Uji Hipotesis atau <i>Bootstrapping</i>	64
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	66
a. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	66
b. Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	67
c. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	80

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	3
Tabel 1.2 <i>Pra-Survei</i>	5
Tabel 1.3 Fasilitas Kerja	8
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i>	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	51
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Konflik Kerja	52
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Self Efficacy</i>	53
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja	53
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	54
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	55
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Outer Loading (Modifikasi)</i>	56
Tabel 4.11 Hasil Uji AVE	58
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	59
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Fornell Larcker</i>	60
Tabel 4.14 Hasil Uji HTMT	61
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Cronbha's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>R-Square</i>	62
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	62
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>F-Square</i>	63
Tabel 4.19 Hasil Uji SRMR	63
Tabel 4.20 Hasil <i>Boostrapping</i>	64

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Visualisasi	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Hasil <i>Output PLS</i>	57
Gambar 4.2 Hasil <i>Bootstrapping</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	80
Lampiran 2. Profile Responden	80
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 4. Jawaban Kuesioner	85
Lampiran 5. <i>Output PLS Boostapping</i>	90
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	91
Lampiran 7. Bukti Bimbingan Tugas Akhir	93
Lampiran 8. <i>Curriculum Vitae</i>	94

