

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA  
DI AREA KANTOR PERWAKILAN PT KRAKATAU STEEL  
(PERSERO) TBK JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Beta Tri Monika**

**NIM : 43113010450**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Beta Tri Monika

NIM : 43113010450

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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 sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Maret 2017



**Beta Tri Monika**

NIM : 43113010450



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

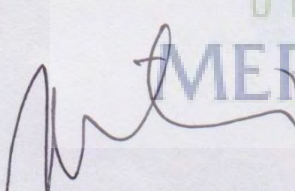
Nama : Beta Tri Monika  
NIM : 43113010450  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Area Kantor Perwakilan PT Krakatau Steel (Persero ) TBK Jakarta yaitu Gedung Krakatau Steel Jakarta Selatan

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,

  
Mochammad Rizky Sadikin, BBA., MBA

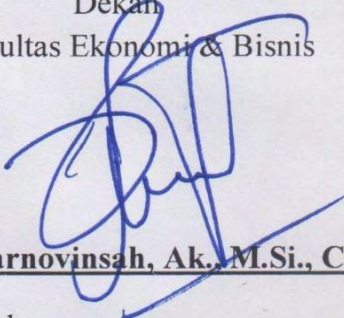
  
Hasan Nuryadi, S.E., M.Ec

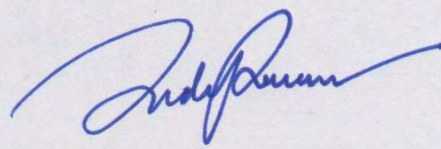
Tanggal : 07 Maret 2017

Tanggal : 07 Maret 2017

Dekan  
Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

  
Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

  
Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal :

Tanggal : 7/3-2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh stress kerja, konflik kerja terhadap kepuasan kerja di area Kantor Perwakilan PT Krakatau Steel (PERSERO) Tbk Jakarta yaitu Gedung Krakatau Steel Jakarta Selatan”**.

Adapun penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana (UMB) Jakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak, khususnya Mochammad Rizky Sadikin, BBA., MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Aiptu Tomo dan Mahdaniar, S.Pd., AUD yang telah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa yang tiada henti.
6. Kepala Program Anak Magang serta Sekretaris Manager SA3 PT Krakatau Steel Jakarta Selatan khususnya kepada Ibu Neni dan Ibu Claudya yang telah memberikan banyak ilmu dan saran yang bermanfaat selama magang dan proses penelitian serta yang telah mendukung penuh terutama dalam penyebaran kuesioner penelitian.

7. Kakak dan adik tercinta, Wulan, Manda, Ilham, yang telah memberikan motivasi dan doa untuk penulis
8. 102 karyawan di Kantor Perwakilan Jakarta Selatan yang telah meluangkan waktunya sebagai responden penelitian.
9. Sahabat-sahabat penulis Bagus, Bella, Dhea, Diah, Eka, Intan, Nurhana, Vianti, Tia dan Helen untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi.



Jakarta, 7 Maret 2017

Beta Tri Monika

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II   KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Definisi Manajemen SDM.....	11
B. Kepuasan Kerja.....	13
1. Definisi Kepuasan Kerja .....	13
2. Faktor - Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	16
3. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	16
C. Stres Kerja.....	17
1. Definisi Stres Kerja.....	17
2. Akibat Stres Kerja.....	19



3. Pengukuran Stres Kerja.....	19
D. Konflik Kerja .....	21
1. Definisi Konflik kerja .....	21
2. Bentuk – Bentuk Konflik Dalam Perusahaan .....	22
3. Pengukuran Konflik Kerja .....	23
E. Penelitian Terdahulu .....	25
F. Rerangka Pemikiran .....	28
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	29
2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	29
3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres Kerja .....	29
G. Hipotesis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Pengukuran Variabel .....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisa Data .....	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Kualitas Data .....	39
a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
3. Uji Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas.....	42
4. Teknik Analisis Data .....	42
5. Uji Hipotesis.....	51

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Perusahaan.....	52
B. Karakteristik Responden.....	53
1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
2. Responden Menurut Usia .....	54
3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	54
4. Responden Menurut Lama Bekerja.....	55
5. Responden Menurut Pendapatan .....	56
C. Distribusi Frekuensi Kuesioner .....	57
D. Metode Analisis Data SEM .....	63
1. Uji Validitas Dengan Analisis Faktor Konfirmatori .....	64
2. Uji Reliabilitas.....	68
3. Uji Normalitas Data.....	70
4. Evaluasi Outlier.....	71
5. Analisis Model Penuh.....	75
E. Uji Hipotesis .....	79
F. Pembahasan.....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
 DAFTAR PUSTAKA .....	 87
LAMPIRAN .....	89



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Hasil Prariset .....	5
1.2	Tabel Hasil Wawancara .....	7
1.3	Tabel Fenomena .....	8
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Tabel Operasional Variabel Stres Kerja.....	33
3.2	Tabel Operasional Variabel Konflik Kerja .....	33
3.3	Tabel Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	35
3.4	Tabel Skor Jawaban Responden.....	36
3.5	Tabel <i>Goodness Of Fit Index</i> .....	50
4.1	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan usia.....	54
4.3	Tabel Distribusi Responden Menurut Pendidikan .....	55
4.4	Tabel Distribusi Responden Menurut Lama Bekerja.....	56
4.5	Tabel Distribusi Responden Menurut Pendapatan.....	57
4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Kuesioner Variabel Stres Kerja.....	58
4.7	Tabel Distribusi Frekuensi Kuesioner Variabel Konflik Kerja .....	50
4.8	Tabel Distribusi Frekuensi Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja .....	61
4.9	Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Antar variabel X1 dan X2.....	65
4.10	Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Antar X1 dan X2 (Modifikasi).....	66
4.11	Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Y.....	68
4.12	Uji Reliabilitas Variabel X1 dan X2 .....	69
4.13	Uji Reliabilitas Variabel Y .....	70
4.14	Uji Normalitas .....	71
4.15	Uji Data Outlier.....	72
4.16	Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Model Penuh ( <i>Full Model</i> ) ..	75
4.17	Hasil Uji Kelayakan Model Penuh ( <i>Full Model</i> ) .....	76
4.18	<i>Modification Indices</i> .....	77
4.19	Hasil Uji Kelayakan Model Penuh Modifikasi .....	79
4.20	Hasil Uji <i>Regression Weights</i> Model Penuh ( <i>Full Model</i> ).....	80

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Berfikir.....	28
4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen .....	64
4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen (modifikasi) .	66
4.3	Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen.....	67
4.4	Analisis Model Penuh ( <i>Full Model</i> ).....	75
4.5	Analisis Model Penuh Modifikasi ( <i>Full Model Modification</i> ) .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian .....	89
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3	Output Biodata Responden.....	95
Lampiran 4	Hasil Responden .....	98
Lampiran 5	Gambar Sebelum di Modifikasi.....	99
Lampiran 6	Gamabr Sesudah di Modifikasi .....	100
Lampiran 7	<i>Model Fit Summary</i> .....	11

