

**PENGARUH STRES DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA *DRIVER* GO-JEK DI
KAWASAN STASIUN TANAH ABANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nadia Ariyanti

Nim : 43112010300

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

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Ariyanti
NIM : 43112010300
Program Studi : Manajemen S1

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.

Jakarta, 14 Maret 2017
METERAI
TEMPEL
216CCAEF445061300
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Nadia Ariyanti

Nim : 43112010300

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadia Ariyanti
NIM : 43112010300
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Kinerja
Karyawan Pada *Driver* GOJEK Di Kawasan Stasiun Tanah
Abang.
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Tri Wahyono, SE.,MM
Tanggal : 14 Maret 2017

Ketua Penguji



Anik Herminingsih, Dr., M.Si
Tanggal : 14 Maret 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 14 Maret 2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.,D
Tanggal : 14 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *DRIVER* GOJEK DI KAWASAN STASIUN TANAH ABANG”**.

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

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide – ide, maupun pikiran, dan fasilitas. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Keluarga Besar dari penulis khususnya orang tua penulis ibu Rita Setiawati dan bapak Sahrul yang memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi serta selalu mendo'akan dan memotivasi
2. Bpk Tri Wahyono, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing, membina, dan mengarahkan,penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bpk Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dudi Permana, Ph.,D, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 (Abdul Aziz, Miftahul Ihsan, Sutrisno, Nugraha, Durby, Kensa, Ryan, Tiwi, Rury, Febri) yang saling menyemangati dan saling mendukung.
7. Kekasih saya Miftahul Ihsan yang telah menemani, membimbing, memberi semangat serta memotivasi saya.
8. Sahabat-sahabat saya Tania, Dela, Putri dan Feby yang selalu memberikan saya semangat dan memotivasi.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Jakarta, 21 Februari 2017

Nadia Ariyanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	8
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
4. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	13
B. Stres Kerja.....	14

1.	Pengertian Stres Kerja.....	14
2.	Jenis-jenis Stres.....	15
3.	Pendekatan Stres Kerja	16
4.	Indikator Stres	17
4.	Teori U Terbalik.....	18
C.	Konflik Kerja	21
1.	Pengertian Konflik Kerja	21
2.	Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Konflik Kerja	21
3.	Indikator-indikator Konflik Kerja.....	22
D.	Kinerja Karyawan	23
1.	Pengertian Kinerja Karyawan	23
2.	Jenis Kinerja Karyawan	24
3.	Indikator Kinerja Karyawan.....	24
3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan..	25
E.	Penelitian Terdahulu	26
F.	Hubungan Antar Variabel	29
G.	Rerangka Pemikiran	30
H.	Hipotesis.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
A.	Waktu dan Tempat penelitian	31
B.	Desain Penelitian.....	31
C.	Definisi dan operasionalisasi variabel.....	31
1.	Definisi Variabel	31
2.	Operasionalisasi Variabel.....	33
D.	Skala Pengukuran.....	37

E.	Pouulasi dan Sempel	38
1.	Populasi penelitian	38
2.	Sampel penelitian dan Metode Pengambilan Sampel	38
F.	Teknik Pengumpulan Data	38
G.	Jenis Data	40
H.	Metode Analisis Data	40
1.	Statistik Deskriptif	40
2.	Uji Kualitas Instrumen	41
a.	Uji Validitas	41
b.	Uji Reliabilitas	42
3.	Uji Asumsi Klasik	42
a.	Uji Normalitas	42
b.	Uji Multikolineritas	42
c.	Uji Heteroskedastisitas	43
4.	Analisis Regresi Berganda	43
5.	Uji Hipotesis	44
a.	Koefisien Determinasi (R^2)	44
b.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	45
c.	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1.	Tempat dan Waktu Penelitian	49
2.	Karakteristik Responden	49
B.	Statistik Deskriptif	54
1.	Deskriptif Variabel Stres Kerja	54
2.	Deskriptif Variabel Konflik Kerja	60

3.	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	69
C.	Uji Kualitas Instrumen	76
1.	Uji Validitas	77
a.	Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	77
b.	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja	78
c.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	79
2.	Uji Reliabilitas	80
a.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja	81
b.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Kerja	81
c.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	82
D.	Uji Asumsi Klasik	83
1.	Hasil Uji Normalitas	83
2.	Hasil Uji Multikolinearitas	84
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
E.	Analisis Regresi Linier Berganda	87
F.	Hasil Uji Hipotesis	88
1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	89
3.	Uji Signifikansi Simultan (Uji T)	90
a.	Uji Hipotesis Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	91
b.	Uji Hipotesis Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	92
G.	Pembahasan Hasil Penelitian	92
1.	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	92
2.	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran	95

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN



Daftar Tabel

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Kinerja Karyawan	4
3.1	Operasional Variabel Stres Kerja	34
3.2	Operasional Variabel Konflik Kerja	35
3.3	Operasional Variabel Kinerja Karyawan	36
3.4	Skala Likert	37
3.5	Koefisien korelasi dan taksirannya	45
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	50
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	50
4.3	Karakteristik responden berdasarkan status	51
4.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	52
4.5	Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	53
4.6	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	54
4.7	Pekerjaan saya sering menempatkan saya dalam kondisi tidak sehat (misal: polusi, bising dan lain-lain)	55
4.8	Pekerjaan yang saya jalani membuat saya mudah lelah karena jarak tempuh yang jauh dan macet	55
4.9	Saya merasa bosan dengan kondisi pekerjaan yang tidak menarik lagi	56
4.10	Saya tidak tahu dengan pasti apa yang diharapkan perusahaan sehubungan dengan posisi pekerjaan yang saya terima	57
4.11	Saya tidak mempunyai kesempatan untuk naik jabatan	58
4.12	Saya tidak mengerti dengan jelas tanggung jawab, jabatan dan wewenang pekerjaan yang saya jalankan	58
4.13	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Stres Kerja	59
4.14	Deskriptif Jawaban Variabel Stres Kerja	60
4.15	Adanya persaingan untuk menjadi yang terbaik dalam pekerjaan	61
4.16	Dalam mencapai tujuan perusahaan saya selalu ingin bekerja sendiri dan mengabaikan apa yang dikatakan oleh rekan kerja saya yang lain	62

4.17 Target yang diberikan oleh perusahaan membuat saya harus bekerja dengan cepat.....	62
4.18 Saya tidak mendapatkan dorongan yang baik dalam melakukan perubahan saat bekerja	63
4.19 Saya merasa kurang mampu untuk berkomunikasi dengan baik	64
4.20 Saya tidak senang bekerja dalam kelompok	64
4.21 Kurang adanya komunikasi dengan driver lain dapat menimbulkan konflik dan anggapan yang buruk	65
4.22 Saya merasa tidak nyaman jika ada perselisihan dalam bekerja	66
4.23 Setiap perselisihan yang terjadi membuat ketegangan dalam bekerja.....	66
4.24 Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Konflik Kerja.....	67
4.25 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Konflik Kerja	68
4.26 Saya menghasilkan pekerjaan yang berkualitas	69
4.27 Saya selalu memberikan ide baru dalam mengerjakan tugas saya sebagai driver gojek.....	70
4.28 Saya dapat mencapai target	70
4.29 Saya mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu	71
4.30 Setelah pekerjaan saya selesai, saya menggunakan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain	72
4.31 Saya menggunakan sumber daya organisasi (seperti teknologi) dengan efektif.....	72
4.32 Saya dapat menjalankan pekerjaan saya sendiri sebagai driver gojek	73
4.33 Saya mempunyai komitmen kerja dan tanggung jawab	74
4.34 Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	74
4.35 Deskriptif Jawab Responden Variabel Kinerja Karyawan	76
4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	77
4.37 Hasil Uji Validitas Kedua Variabel Stres Kerja	78
4.38 Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja	79
4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	80
4.40 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja	81
4.41 Hasil Uji Reliabilitas Konflik Kerja	81

4.42 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	82
4.43 Hasil Uji Normalitas	83
4.44 Hasil Uji Multikolienaritas	84
4.45 Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.46 Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.47 Uji F.....	89
4.48 Uji T.....	91



Daftar Gambar

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Kurva U Terbalik	20
2.2	Rerangka Penelitian	30
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	86



Daftar Lampiran

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	99
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	104
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	112
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	120
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	125
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 7	Hasil Analisa Regresi Berganda	128
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	129
Lampiran 9	Tabel F	131
Lampiran 10	Tabel T	132
Lampiran 11	Data Kinerja Karyawan	133