# ANALISIS PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA ASTRA CREDIT COMPANIES CABANG FATMAWATI

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1


NAMA : DIAN RATNAWATI

NIM : 03101-053


UNIVERSITAS
MERCU BUANA


**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2005**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| | |
|---|---|
| **Nama** | **: DIAN RATNAWATI** |
| **NIM** | **: 03101-053** |
| **Program Studi** | **: Manajemen** |
| **Judul Skripsi** | **: Analisis Pengaruh Stres Kerja, Konflik Dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Astra Credit Companies Cabang Fatmawati** |
| **Tanggal Ujian Skripsi** | **:** |

**Disahkan Oleh :**

**Pembimbing**

**(Drs. Ali Mashar, MM)**
**Tanggal :**

**Dekan,**

**(Drs. Hadri Mulya, Msi)**
**Tanggal :**

**Ketua Jurusan S1 Manajemen**

**(Tafiprios, SE. MM.)**
**Tanggal : 20/9-05**

## MOTTO

- "Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Allah-lah hendaknya kamu berharap."

  (QS. Asy-Syarah : 6-8)

- "Janganlah kamu merasa rendah diri atau susah hati. Sebenarnya kamu adalah orang-orang yang paling unggul, kalau kamu benar-benar beriman."

  (QS. Ali-Imran : 139)

- "Tinggalkanlah apa yang meragukanmu dan berpeganglah dengan apa yang tidak meragukanmu karena As-Shidqu (kejujuran) itu menyebabkan kebimbangan pada pelakunya."

  (H.R. At-Tirmidzi)

- "Kesuksesan bukan milik orang-orang tertentu. Kesuksesan milik anda, milik saya dan milik siapa saja yang benar-benar menyadari, menginginkan dan memperjuangkan dengan sepenuh hati".

  (Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat dan berkah-Nya, serta tak lupa terima kasih ini kupersembahkan kepada :

- Orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah banyak berkorban dan selalu memberikan do'a serta bantuan moril maupun materiil.
- Kakak-kakakku dan keponakan – keponakanku tercinta yang menjadi spiritku untuk selalu meraih kesuksesan.
- Rekan-rekan ACC; Odes, Eric, Taufik, Rusli, Gina, Bang Harun, Pak HPU, Pak TWI, Mas Adi, Mbak Retno dan rekan-rekan yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selama ini selalu mendukung, memotivasi, dan telah banyak membantu selama aku kuliah.
- Sahabat-sahabatku; Mas Budi, Mas Novi, Mbak Shinta, Teguh, Tohar.
- Sahabat-sahabat seperjuangan; Siska, Narmi, Denny, Edi, Waridi, Parlan, Yerry, Misri.
- Seseorang yang masih menjadi rahasia Ilahi, yang kuharapkan kelak menjadi bagian dari masa depanku.
- Almamaterku Universitas Mercu Buana Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK, DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA ASTRA CREDIT COMPANIES CABANG FATMAWATI".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Hadri Mulya, MSi, selaku Dekan Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Tafiprios, SE. MM, selaku Ketua Jurusan Program S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Drs. Ali Mashar, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing dan memberi pengarahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Indri yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis di dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh karyawan Astra Credit Companies cabang Fatmawati yang menjadi responden, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis sebarkan.
6. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, materi, dan pembahasannya, maka kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Agustus 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman


HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN JUDUL ..... ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... iii

HALAMAN MOTTO ..... iv

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... v

KATA PENGANTAR ..... vi

DAFTAR ISI ..... viii

DAFTAR GAMBAR ..... xii

DAFTAR TABEL ..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 3

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian ..... 4

D. Sistematika Penulisan ..... 6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Personalia ..... 9

B. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Personalia ..... 10

C. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Personalia ..... 11

1. Fungsi Manajemen ..... 12
2. Fungsi Operasional ..... 13
D. Pengertian Lingkungan Kerja ..... 15
1. Kondisi Lingkungan Kerja Yang Menyangkut Segi Fisik..... 16
2. Kondisi Lingkungan Kerja Yang Menyangkut Segi Psikis..... 16
E. Lingkungan Kerja Yang Aman Dan Sehat..... 18
F. Pengertian Stres Kerja ..... 18
1. Penyebab-penyebab stres ..... 20
2. Penyebab stress di tempat kerja ..... 21
3. Cara mengatasi stress..... 22
G. Pengertian Konflik ..... 24
1. Hakekat konflik ..... 25
2. Perubahan pandangan tentang konflik ..... 26
3. Konflik fugsional dan konflik disfungsional..... 27
4. Jenis-jenis konflik dalam organisasi ..... 28
5. Tahapan-tahapan konflik dalam organisasi..... 30
6. Sumber-sumber konflik..... 33
7. Dampak konflik terhadap organisasi ..... 34
8. Mengelola konflik antar kelompok..... 37
9. Menciptakan konflik yang bersifat fungsional..... 41
H. Pengertian Dukungan Sosial..... 41
I. Pengertian Kepuasan Kerja..... 44
1. Teori kepuasan kerja..... 45

2. Faktor-faktor kepuasan kerja ..... 47

3. Pegukuran kepuasan kerja..... 48

4. Fungsi kepuasan kerja ..... 49

J. Pengaruh Stres Kerja, Konflik, dan Dukungan Sosial

Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan..... 49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi peneltian ..... 52

B. Gambaran umum tentang objek penelitian..... 52

1. Sejarah perusahaan..... 52

C. Struktur organisasi dan tingkatan manajemen ..... 56

D. Hipotesis ..... 68

E. Metode penelitian..... 68

1. Teknik pengumpulan data..... 68

2. Metode pengambilan sample..... 69

F. Analisis data..... 70

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden ..... 77

1. Jenis Kelamin Responden..... 77

2. Umur Responden..... 78

3. Tingkat Pendidikan Responden ..... 79

4. Lama Bekerja Responden..... 79

B. Analisis Kualitatif..... 80

1. Stres Kerja..... 81

2. Konflik ..... 82
3. Dukungan Sosial ..... 84
4. Kepuasan Kerja ..... 86
C. Analisis Kuantitatif ..... 88
1. Analisis Regresi Linier Berganda ..... 89
2. Uji Statistik ..... 91
a. Uji t ..... 91
b. Uji F ..... 96
c. Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan ..... 99
B. Saran ..... 100
DAFTAR PUSTAKA ..... 102
DAFTAR LAMPIRAN ..... 104

## DAFTAR GAMBAR


Halaman

Gambar 3.1. ACC *Financing Branches* ..... 54

Gambar 3.2. Struktur organisasi Marketing Dan Sales..... 57

Gambar 3.3. Struktur organisasi Retail 1 ..... 58

Gambar 3.4. Struktur organisasi Retail 2 ..... 59

Gambar 3.5. Struktur organisasi Fleet ..... 59

Gambar 3.6. Struktur organisasi CSOO *Staff Function* ..... 60

Gambar 3.7. Struktur organisasi *Customer Relation Management* ..... 61

Gambar 3.8. Struktur organisasi *Collection Fleet* ..... 61

Gambar 3.9. Struktur organisasi *Fleet Division* ..... 62

Gambar 3.10. Struktur organisasi *Credit and Risk* ..... 62

Gambar 3.11. Struktur organisasi *Treasury* ..... 63

Gambar 3.12. Struktur organisasi *Finance and Control* ..... 63

Gambar 3.13. Struktur organisasi *Human Resources Department* ..... 64

Gambar 3.14. Struktur organisasi *Information Technology* ..... 65

Gambar 3.15. Struktur organisasi *General Affairs* ..... 65

Gambar 3.16. Struktur organisasi *Quality* ..... 66

Gambar 3.17. Struktur organisasi *COO Staff Function* ..... 67

Gambar 4.1. Kurva daerah tolak dan terima untuk uji t antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan..... 91

Gambar 4.2. Kurva daerah tolak dan terima untuk uji t antara variabel konflik dengan kepuasan kerja karyawan ..... 92

Gambar 4.3. Kurva daerah tolak dan terima untuk uji t antara variabel dukungan sosial dengan kepuasan kerja karyawan ..... 94

Gambar 4.4. Kurva daerah tolak dan terima untuk uji F antara variabel stres kerja, konflik dan dukungan sosial dengan kepuasan kerja karyawan..... 96

## DAFTAR TABEL

Halaman


Tabel 2.1. Penanggulangan stres secara individual dan organisasi ..... 23

Tabel 4.1. Klasifikasi responden menurut jenis kelamin..... 77

Tabel 4.2. Klasifikasi responden menurut Umur..... 78

Tabel 4.3. Klasifikasi responden menurut tingkat pendidikan..... 79

Tabel 4.4. Klasifikasi responden menurut lama bekerja..... 80

Tabel 4.5. Tanggapan responden terhadap stres kerja..... 81

Tabel 4.6. Tanggapan responden terhadap konflik..... 83

Tabel 4.7. Tanggapan responden terhadap dukungan sosial yang berasal dari atasan ..... 84

Tabel 4.8. Tanggapan responden terhadap dukungan sosial yang berasal dari teman seprofesi ..... 85

Tabel 4.9. Tanggapan responden terhadap dukungan sosial yang berasal dari keluarga ..... 86

Tabel 4.10. Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja ..... 87

Tabel 4.11. Hasil analisis regresi linier berganda ..... 89