

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, DAN
STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT.X DIVISI AREA PENJUALAN WILAYAH
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI



Nama : Ayu Sri Rahayu

NIM : 431170120149

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, DAN STRESS
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.X DIVISI AREA
PENJUALAN WILAYAH JAKARTA PUSAT**

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



Nama: Ayu Sri Rahayu

NIM : 43117120149

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

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Sri Rahayu

Nim : 43117120149

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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 sebenar-benarnya.

Jakarta 17 November 2022



Ayu Sri Rahayu

43117120149

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Sri Rahayu
NIM : 43117120149
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, dan Stress kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.X Divisi Area Penjualan Wilayah Jakarta Pusat
Tanggal Sidang : 17 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



N I V E R S I



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.
MM

Dr. H. Sonny Indraja,

LPTA 11221899



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, konflik kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Penelitian kuantitatif, Objek yang ada di dalam penelitian ini merupakan karyawan PT.X Divisi area penjualan wilayah Jakarta Pusat. Populasi dalam penelitian ini adalah 120 orang karyawan PT.X divisi area penjualan wilayah Jakarta Pusat. Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sampel jenuh sebanyak 120 sampel yang merupakan karyawan PT.X. di dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode pengumpulan data metode observasi, survey dan juga melakukan penyebaran dengan instrumen penelitian adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan Uji instrumen Uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dan untuk pengolahan data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t-statistic Beban kerja, Konflik Kerja, dan Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan

Kata Kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja dan Stress Kerja, Kinerja Karyawan



ABSTRAK

This study aims to determine the effect of workload, work conflict, and work stress on employee performance. This type of research is a survey research using a quantitative research approach. The objects in this study are employees of PT.X Division of the sales area of Central Jakarta. The population in this study were 120 employees of PT.X sales area division of Central Jakarta. The sampel used in this study is a saturated sampel of 120 sampels which are employees of PT.X. in this study the authors use the method of data collection methods of observation, survey and also do the dissemination with the research instrument is to use a questionnaire. The data analysis technique was using the instrument test. Validity test and reliability test. The data analysis method used Structural Equation Model (SEM) and for data processing using Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that the t-statistic test of workload, work conflict, and work stress has a negative and significant effect on employee performance

Keywords: Workload, Work Conflict and Work Stress, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal skripsi dengan judul “ **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.X Divisi area penjualan wilayah Jakarta Pusat**” Proposal merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Meskipun saya mengharapkan tidak ada kesalahan ataupun kekurangan namun, Penulis menyadari bahwa manusia tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, serta kekurangan akibat keterbatasan dan pengalaman. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan penulis saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehatnya yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eko Tama Putra Saratian SE, MM Selaku Dewan ketua Penguji.
5. Bapak Hamdan SE, MM Selaku Dewan Penguji.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan Ilmunya.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT.X divisi area penjualan wilayah Jakarta Pusat
8. Teristimewa Keluarga tercinta khususnya Bapak Yatno Sudiarno & Mama Mimin Mintarsih serta Kaka dan Adik tercinta (Teh Wulan, Teh Ira, Ii, Ibrahim & Ilyas) yang selalu memberikan dukungan, doa serta semangat kepada penulis dalam bentuk modal dan materil, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena ini, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritikan yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga

proposai skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam proposai skripsi ini.

Jakarta, 17 November 2022



Ayu Sri Rahayu

43117120149

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Perilaku Organisasi.....	13
a. Pengertian Perilaku Organisasi	13
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
a. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	14
3. Kinerja Karyawan	15
a. Pengertian Kinerja Karyawan	15
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
c. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	16
4. Beban Kerja.....	18
a. Pengertian Beban Kerja.....	18
b. Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja	20

c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	21
5. Konflik Kerja.....	22
a. Pengertian Konflik Kerja	22
b. Faktor yang mempengaruhi Konflik Kerja.....	23
c. Jenis-Jenis Konflik Kerja.....	25
d. Penyebab Konflik Kerja	25
e. Dimensi dan Indikator Konflik Kerja	26
6. Stress Kerja.....	26
a. Pengertian Stress Kerja	26
b. Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja	27
c. Penyebab Stress Kerja.....	29
d. Dimensi dan Indikator Stress Kerja	30
7. Penelitian Terdahulu.....	31
B. Pengembangan Hipotesis	39
1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	39
2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	40
3. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan	42
C. Kerangka Konseptual.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
1. Waktu Penelitian.....	44
2. Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
1. Definisi Variabel	45
2. Operasionalisasi Variabel.....	48
D. Skala Pengukuran.....	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1. Populasi.....	51

2. Sampel	52
a. Sampel Jenuh.....	52
F. Metode Pengumpulan Data.....	52
G. Metode Analisis Data.....	53
1. Uji Statistik Deskriptif.....	53
2. Uji Instrumen	54
3. Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)	55
H. Langkah-Langkah Pengujian PLS.....	56
1. Model Pengukuran (<i>Outer Mode</i>).....	56
a. <i>Covergent Validity</i> (Uji Validitas)	56
b. <i>Discriminant Validity</i>	56
c. <i>Composite Reliability</i>	57
2. Pengujian <i>Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)</i>	57
a. Nilai <i>R-Square</i>	58
b. <i>Goodness-Fit Model</i>	58
c. Pengujian Hipotesis (<i>Estimasi Koefisien jalur</i>)	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Analisis Deskriptif.....	59
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
a. Sejarah Singkat PT.X.....	59
b. Visi dan Misi PT.X	61
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
1. Deskriptif Responden	61
a. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
b. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	62
c. Deskriptif Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	63
d. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
2. Deskriptif Variabel	65
C. Analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>)	71

1. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
a. <i>Convergent Validity</i>	72
b. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
c. <i>Discriminant Validity</i>	78
d. <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	81
2. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	81
a. Hasil Uji <i>Koefisien Determinasi (R²)</i>	81
b. Hasil Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i>	82
c. Hasil Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>).....	83
D. Pembahasan	85
1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	85
2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	86
3. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	99



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman		Judul
1.1	Grafik Kinerja PT.X Divisi Area Penjualan Wilayah Jakarta Pusat.....	4
1.2	Hasil Data Pra survey.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2	Tingkat Skala Likert.....	51
3.3	Kriteria indeks Koefisien Reliabilitas.....	55
4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Masa Kerja	63
4.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan	64
4.5	Pedoman Kategori Rata-rata Penilaian Responden.....	65
4.6	Uji Statistik Deskriptif Variabel Beban Kerja (X1)	65
4.7	Uji Statistik Deskriptif Variabel Konflik Kerja (X2).....	67
4.8	Uji Statistik Deskriptif Variabel Stress Kerja (X3).....	68
4.9	Uji Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y1).....	69
4.10	Hasil <i>Convergent Validity</i>	72
4.11	Hasil <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	75
4.12	Hasil Average Variance Extranded (AVE)	78
4.13	Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Fornell Larcker Criterion</i>).....	78
4.14	Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Cross Loading</i>).....	79
4.15	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha	81
4.16	Hasil Uji R-Square	81
4.17	Hasil Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman	Judul	Judul
2.1	Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	43
4.1	Hasil Algoritma PLS	71
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	77
4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman	Keterangan
1	Kuesioner Penelitian 99
2	Data Jawaban Responden..... 105
3	Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi <i>Measurment Model (Outer Model)</i>)..... 107
4	Hasil Uji Pengujian <i>Convergent Validity</i> 107
5	Hasil Uji Average Variance Extrated (AVE), Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability..... 119
6	Hasil Uji Discriminant <i>Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> 119
7	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) 119
8	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) 111
9	Hasil Uji <i>R-Square</i> 111
10	Hasil Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>)..... 112
11	Hasil Uji Convergent Validity (Evaluasi <i>Measurment Model (Outer Model)</i>) Modifikasi..... 112
12	Hasil Uji Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi..... 112
13	Hasil Uji Average Variance Extrated (AVE), Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability Modifikasi 113
14	Hasil Uji Discriminant <i>Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> Modifikasi 114
15	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> Modifikasi..... 114
16	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha Modifikasi..... 115
17	Hasil Uji <i>R-Square</i> Modifikasi..... 115
18	Hasil Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>) Modifikasi 116