

**PENGARUH STRES KERJA, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA GENERAL SERVICE PT ISS
INDONESIA DI AREA
PT HUAWEI TECH INVESTMENT**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ufi Rustinawati

NIM : 43115120365

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ufi Rustinawati

NIM : 43115120365

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ufi Rustinawati
NIM : 43115120365
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja
Terhadap Kinerja General Service PT ISS Indonesia Di
Area PT Huawei Tech Invesment

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Viciwati, S.T, M.M

Didin Hikmah Perkasa, Dr., MM

Tanggal :

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi,
S1 Manajemen



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

Tanggal :



Dr. Daru Asih., M.si

Tanggal :

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh stres kerja, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah departemen *general service* PT Huawei Tech Invesment dengan populasi 65 orang. Metode pengambilan sampel dari penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan jumlah sampel 65 orang. Metode pendekatan penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Stres kerja, beban kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan



Abstract

This research is aim to examine and analyze the influence of work stress, workload and work motivation to employee performance. This research using descriptive method. The object of this research are the general service departement of PT Huawei Tech Invesment with a population of 65 people. The sampling method of this research nonprobability sampling with a sample size of 65 people. The approach method of this research is Structural Equation Model (SEM) with Smart-PLS analysis tool. The result of this research is showing that work stress and workload have negative and no significant influence to employee performance but work motivation has positive and significant influence to employee performance.

Keyword: Workstress, Workload, Work Motivation Employee Performance



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH STRES KERJA, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA GENERAL SERVICE PT ISS INDONESIA DI AREA PT HUAWEI TECH INVESMNET** ”. Proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan ibu Viciwati, ST, M.SI selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Viciwati, ST, M.SI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilamunya.
6. Kepada seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya
7. Para pimpinan PT. ISS INDONESIA.
8. Seluruh karyawan PT. ISS INDONESIA yang di tempatkan di PT. HUAWEI TECH INVESMNET yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Teristimewa, suami tercinta (Danial Jalil), kedua orang tua (papa Kamdan dan mama Tina) dan adik saya (Fifi) yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca

dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini.

Jakarta, 03 Juni 2019

Ufi Rustinawati



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kontribusi Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	18
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2. Kinerja Karyawan	20
a. Pengertian Kinerja Karyawan	20
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	21
c. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	24
3. Stress Kerja	26
a. Pengertian Stress Kerja	26
b. Faktor- faktor Penyebab stress kerja	27
c. Dimensi dan indikator stress kerja	28
4. Beban Kerja	28
a. Pengertian Beban Kerja	28

b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja.....	29
c.	Dimensi dan Indikator Beban Kerja	30
5.	Motivasi Kerja	31
a.	Pengertian Motivasi Kerja.....	31
1.	Teori Motivasi	31
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja.....	36
3.	Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja.....	37
6.	Peneliti Terdahulu	37
B.	Pengembangan Hipotensi	42
1.	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	42
2.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	42
3.	Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan	43
C.	Kerangka Pemikiran.....	44
D.	Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
B.	Desain Penelitian.....	46
C.	Defenisi Operasional.....	47
1.	Defenisi Variabel	47
2.	Operasional Variabel.....	49
D.	Skala Pengukuran	53
E.	Populasi dan Sampel	54
1.	Populasi	54
2.	Sampel	54
F.	Teknik Pengumpulan Data	55
G.	Metode Analisis Data	56
1.	Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model	56
2.	Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
A.	Gambaran Umum Perusahaan	60
1.	Tempat dan Waktu Penelitian	60

B. Analisi Deskriptif	60
1. Karakteristik Responden	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
3. Deskriptif Jawaban Responden	63
a. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Stres Kerja	63
b. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Beban Kerja	64
c. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja	65
d. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan	66
C. Hasil Uji Kualitas Data	67
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	67
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	67
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	71
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	76
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	75
a. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	76
b. Hasil Pengujian Nilai <i>Prediktive relevance (Q²)</i>	76
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	7
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Variabel Kinerja Karyawan	8
Tabel 1.3 Pra Survey Variabel Stres Kerja	9
Tabel 1.4 Jumlah Klain Yang Menyampaikan Keluhan	10
Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Beban Kerja	11
Tabel 1.6 <i>Work Order General Service</i>	12
Tabel 1.7 Hasil Pra Survey Variabel Motivasi Kerja	13
Tabel 2.1 Jurnal Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel Stres Kerja	49
Tabel 3.2 Operasional Variabel Beban Kerja	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel Motivasi Karyawan	51
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kinerja Karyawan	52
Tabel 3.5 Skala Likert.....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.5 Penentuan Kriteria	64
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Stres Kerja	65
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Beban Kerja	66
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja	67
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan... ..	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	70
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	71
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Disciminant Validity (Coss Loading)</i>	72
Tabel 4.13 Hasil Pengujian AVE	73
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validity (<i>Fronell Lacker Criterium</i>).....	74
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Composite Realibility</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	75
Tabel 4.17 Nilai R ² Variabel Endogen	76

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis 79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual Penelitian	44
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	72
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	73
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Boostraping</i>	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Survey	90
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 3 Hasil Output PLS	96

