

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA  
PADA KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya Air  
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen S1  
Universitas Mercu Buana**



**Nama : Chanoe Pangestu**

**NIM : 43113010019**

**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA BARAT**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chanoe Pangestu  
NIM : 43113010019  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Beban Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan pada Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Jakarta Selatan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

 Jakarta 22 Maret 2017  
(Chanoe Pangestu)  
43113010019

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chanoe Pangestu  
NIM : 43113010019  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan  
Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan  
Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Pada  
Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya  
Air Kementerian Pekerjaan Umum dan  
Perumahan Rakyat Jakarta Selatan  
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

U N I D I S A H K A N O L E H : I T A S

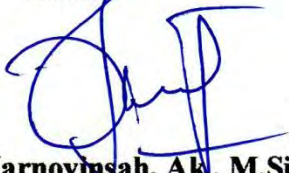
Pembimbing



**(Mafizatun Nurhayati, SE.,MM)**

Tanggal : 21 Maret 2017

Dekan



**(Dr. Harnoviasah, Ak. M.Si., CA)**

Tanggal : 22 Maret 2017

Ketua Penguji



**(Tri Wahyono, SE., MM)**

Tanggal : 20 Maret 2017

Ketua Program Studi  
Manajemen S1



**(Dudi Permana, MM., Ph.D)**

Tanggal : 21 Maret 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa mengenai Persepsi Dukungan Organisasi dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat di Jakarta Selatan”**.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Terima kasih kepada Bapak Rohadi Saputra dan Ibu Susilowaty terhadap penulis yang selalu memberikan doa, dukungan,, semangat, motivasi, pengertiannya dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan hingga saat ini.
2. Keluarga Besar dari penulis khususnya kepada Randu Prasetyo, Dea Claudia, dan Yudi Ciptadi selaku saudara penulis, yang telah memberikan semangat terhadap penulis sehingga sampai pada titik ini.
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Harnovinsah, Ak.,Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku kaprodi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., dan Ibu Ryani Diyan Parashakti, SE., MM selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.
6. Ibu Mafizaton Nurhayati SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat-semangat yang tiada hentinya dan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
7. Sahabat dan teman “SMOKERS” Dika Saputra, Akram Ismail, Dede Nugraha dan Mohamad Fauzi. Terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa serta memberikan banyak pengalaman berharga, semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.

8. Teman dan Sahabat Ormawa FEB khususnya HMJ Manajemen S1 Periode 2015-2016, Badan Eksekutif Mahasiswa Periode 2015-2016, dan Dewan Perwakilan Mahasiswa Periode 2015-2016. Sudah mampu memberikan pengalaman berharga dalam berorganisasi yang baik selama saya berada di dalam Ormawa Dewan Perwakilan Mahasiswa Periode 2015-2016.
9. Teman dan Sahabat Graha All Base angkatan 2013 Aditya Noor Candra, Ahmad Syahril Rohman, Miftahudin, Hari Cahyanto, Muhammad Fadillah, Dimas Isnindar dan seluruh mahasiswa manajemen S1 angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2017

Hormat Saya

Chanoe Pangestu

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>



### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	15

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
--	----

1.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
B.	Persepsi Dukungan Organisasi .....	20
1.	Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi .....	20
2.	Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi .....	22
C.	Beban Kerja .....	23
1.	Pengertian Beban Kerja.....	23
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	24
3.	Dimensi Beban Kerja .....	25
D.	Stres Kerja .....	25
1.	Pengertian Stres Kerja .....	25
2.	Tanda-tanda Stres pada Karyawan .....	26
3.	Sumber-sumber Stres Kerja .....	27
4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	28
5.	Usaha-usaha untuk Mengatasi Stres pada Karyawan .....	28
6.	Dimensi dan Indikator Stres Kerja .....	29
E.	Kinerja Karyawan .....	31
1.	Pengertian Kinerja .....	31
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	31
3.	Langkah-langkah Peningkatan Kinerja Karyawan .....	32
4.	Dimensi Kinerja Karyawan .....	34
F.	Penelitian Terdahulu .....	35
G.	Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	42



1. Pengaruh Dpersesi Dukungan Organisasi terhadap Stres Kerja .....	42
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja .....	43
3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	44
4. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	44
5. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	45

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	47
B. Desain Penelitian .....	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	48
1. Definisi Variabel .....	48
2. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	49
D. Skala Pengukuran .....	54
E. Populasi dan Sampel .....	54
F. Teknik pengumpulan data .....	55
G. Jenis Data.....	56
H. Metode Analisis Data .....	56
1. Evaluasi Measurement (outer) Model .....	57
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model) .....	57

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Objek Penelitian .....	59
B. Deskripsi Profil Responden .....	60
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60

2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	61
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	63
C.	Deskripsi Variabel .....	64
1.	Deskripsi Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....	64
2.	Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	65
3.	Deskripsi Variabel Stres Kerja .....	66
4.	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	67
D.	Analisis Partial Least Square .....	68
1.	Outer Model .....	68
a.	Uji Validitas.....	68
2.	Uji Reabilitas.....	74
E.	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	75
1.	R-Square.....	75
2.	Hasil Uji Hipotesis .....	76
F.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
1.	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Stres Kerja .....	78
2.	Pengaruh beban Kerja terhadap Stres Kerja.....	79
3.	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja .....	81
4.	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja .....	82
5.	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja .....	83

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	89
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Absensi Tahun 2015 .....	3
Tabel 1.2 Berita tentang PNS .....	4
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Variabel Kinerja .....	7
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Variabel Stres Kerja.....	8
Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	9
Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Variabel Beban Kerja .....	10
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variable Persepsi Dukungan Organisasi .....	51
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variable Beban Kerja .....	52
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variable Stres kerja .....	52
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variable Kinerja Karyawan.....	53
Tabel 3.5 Skala Likert.....	54
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	64
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Beban Kerja .....	65
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	66
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	67
Tabel 4.9 Outer Loading (Sebelum Modifikasi).....	70
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading (Modifikasi).....	72

Tabel 4.11 Hasil Cross Loading.....	73
Tabel 4.12 Average Variance Extracted.....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	75
Tabel 4.14 R-Square .....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	77



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	46
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model Struktural (Sebelum Modifikasi).....	69
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Struktural (Modifikasi) .....	71
Gambar 4.3 R-Square .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	93
Lampiran 2	Rekapitulasi data kuesioner karakteristik responden .....	98
Lampiran 3	Rekapitulasi data jawaban kuesioner variabel persepsi dukungan organisasi.....	100
Lampiran 4	Rekapitulasi data jawaban kuesioner variabel beban kerja .....	102
Lampiran 5	Rekapitulasi data jawaban kuesioner variabel stres kerja.....	104
Lampiran 6	Rekapitulasi data jawaban kuesioner variabel kinerja .....	106
Lampiran 7	Hasil <i>Outer Loading</i> (Sebelum Modifikasi) .....	108
Lampiran 8	Hasil <i>Outer Loading</i> (Modifikasi) .....	109
Lampiran 9	Hasil <i>Cross Loading</i> .....	109
Lampiran 10	<i>Average Variance Extracted</i> .....	110
Lampiran 11	Hasil <i>Uji Reabilitas</i> .....	110
Lampiran 12	Tabel <i>R-Square</i> .....	110
Lampiran 13	Tabel Hasil Uji Hipotesis .....	111
Lampiran 14	Hasil Uji SEM Konstruk Diagram Jalur (Sebelum Modifikasi) .....	111
Lampiran 15	Hasil Uji SEM Konstruk Diagram Jalur (Modifikasi) .....	112
Lampiran 16	Diagram <i>R-Square</i> .....	112