

PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN.

(Studi Karyawan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima
Cabang Green Garden)

SKRIPSI



Nama : Salma Devi Rahmanda

NIM 431201101711

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024

PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN.

(Studi Karyawan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima
Cabang Green Garden)

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



Nama : Salma Devi Rahmanda
NIM 431201101711

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salma Devi Rahmanda

NIM : 43120110171

Prodi : S1 Manajemen

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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juli 2024



Salma Devi Rahmanda

43120110171

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Salma Devi Rahmanda
NIM : 43120110171
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. (Studi Karyawan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden)
Tanggal Sidang : 07 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Lisnatiawati Saragih, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244165



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja, stres kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah 58 Karyawan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima. Metode penarikan sampel adalah sampel jenuh. Instrument penelitian menggunakan aplikasi SMART PLS 4.1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Konflik Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work conflict, work stress and work discipline on employee job satisfaction. The population and sample in this study were 58 employees of the Service Division of PT. Plaza Auto Prima. The sampling method is a saturated sample. The research instrument uses the SMART PLS 4.1 application. The independent variables in this study are Work Conflict, Work Stress and Work Discipline. The dependent variable in this study is Job Satisfaction. The results of this study prove that work conflict has a negative and insignificant effect on employee job satisfaction. Work stress has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Work discipline has a positive and significant effect on employee job satisfaction.

Keywords: Work Conflict, Work Stress, Work Discipline, Job Satisfaction



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul skripsi yang dipilih peneliti adalah **“Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Karyawan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden)”**.

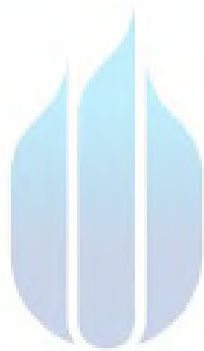
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Lisnatiawati Saragih, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terealisasinya skripsi ini dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si , Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk diberikan kepada kami.

5. Seluruh staff PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden terutama di divisi service.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Alm. Edi Kurniawan dan pintu surgaku Ibunda Tri Haryanti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Yang senantiasa selalu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ibu selalu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
7. Sahabat-sahabat peneliti sejak SMA, yaitu Annisa Ningtyas, Fella Alifia, Reema Puti, Wisnu Nugraha, dan Subarkah, yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
8. Sahabat peneliti di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini, yaitu Arnisa, Syifa, Juventia, Aziza, Sonia, Hanny, Fahmi, Vito, Hasan, dan Habi, yang banyak membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti saling menyemangati.
9. Pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan atas keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran atau kritik yang membangun dari berbagai pihak dan dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta penerapan di lapangan agar bisa dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 16 Juli 2024



Salma Devi Rahmanda

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
c. Lingkungan Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2. Konflik Kerja	21
a. Pengertian Konflik Kerja	21
b. Macam – Macam Konflik	22
c. Dimensi dan Indikator Konflik Kerja	23
3. Stres Kerja	23
a. Pengertian Stres Kerja	23
b. Jenis Stres	24
c. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	25
4. Disiplin Kerja	26
a. Pengertian Disiplin Kerja	26

	Halaman
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	27
c. Pelaksanaan Disiplin Kerja	27
d. Bentuk Pendekatan Disiplin Kerja	28
e. Indikator Disiplin Kerja	28
5. Kepuasan Kerja	30
a. Pengertian Kepuasan Kerja	30
b. Manfaat Kepuasan Kerja	31
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	32
d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	33
B. Pengembangan Hipotesis	40
1. Hubungan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	40
2. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	41
3. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	42
4. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
1. Definisi Variabel	46
2. Oprasionalisasi Variabel	47
D. Skala Pengukuran	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Sampel Penelitian	51
F. Metode Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data	52
A. Analisis Deskriptif	52
B. Analisis Partial Least Square	53

	Halaman
1. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
2. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Analisis Deskriptif	59
1. Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian	59
2. Deskripsi Responden	60
3. Deskripsi Variabel	61
B. <i>Analisis Partial Least Square</i>	67
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	67
2. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	78
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	79
3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Laporan Absensi Karyawan Divisi Service Periode Januari – Juli 2023	4
Tabel 1.2	Jabatan Divisi Service PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden 2023	6
Tabel 1.3	Jumlah Pelanggan Service Periode Januari - Juli 2023	6
Tabel 1.4	Kuisisioner Pra Survey	10
Tabel 1.5	Research GAP	12
Tabel 3.1	Operasional Variabel Konflik Kerja	48
Tabel 3.2	Operasional Variabel Stres Kerja	48
Tabel 3.3	Operasional Variabel Disiplin Kerja	49
Tabel 3.4	Skala Likert	50
Tabel 4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan	58
Tabel 4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia Karyawan	59
Tabel 4.3	Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan	59
Tabel 4.4	Deskripsi Responden berdasarkan Periode Masa Kerja Karyawan	60
Tabel 4.5	Kriteria Interpretasi Skor	61
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Konflik Kerja	62
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja	63
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja	65
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity	69
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross-Loadings)	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	72
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas (Composite Reliability)	73
Tabel 4.14	Hasil Uji R-square	74
Tabel 4.15	Hasil Uji Q-square	75
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	44
Gambar 4.1	Hasil Output SmartPLS Outer Model	70
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstrapping	78

