

PENGARUH STRES KERJA, KEBIJAKAN *WORK FROM HOME* DAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Divisi *Quality Assurance* PT. Kobus Smart Service)

SKRIPSI



Nama : Taopik Hidayatulloh

NIM : 43120120109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

PENGARUH STRES KERJA, KEBIJAKAN *WORK FROM HOME* DAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Pada Divisi *Quality Assurance* PT. Kobus Smart Service)

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



Nama : Taopik Hidayatulloh

Nim : 43120120109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taopik Hidayatulloh

Nim : 43120120109

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Juli 2024



Taopik Hidayatulloh
NIM: 43120120109

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Taopik Hidayatulloh
NIM : 43120120109
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA, KEBIJAKAN WORK FROM HOME
DAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Divisi Quality Assurance PT. Kobus Smart Service)
Tanggal Sidang : 17 Januari 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dinar Nur Affini, 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-01254683



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana stres kerja, kebijakan *Work From Home* (WFH), dan komunikasi efektif mempengaruhi kinerja karyawan *Quality Assurance* di PT Kobus Smart Service. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi sebanyak 44 karyawan tetap, teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kebijakan *Work From Home* (WFH) dan Komunikasi efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kebijakan *Work From Home*, Komunikasi Efektif, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This research aims to understand how work stress, policy Work From Home (WFH), and effective communication influences employee performance Quality Assurance at PT Kobus Smart Service. This research uses a quantitative descriptive approach with a population of 44 permanent employees, the sampling technique used is sample fed up. The data collection method uses a survey method, with research instruments in the form of questionnaires. This research proves that work stress has a significant negative effect on employee performance. Meanwhile policy Work From Home (WFH) and effective communication have a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Job Stress, Policy Work From Home, Effective Communication, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja, Kebijakan *Work From Home*, dan Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan, Studi pada Divisi *Quality Assurance* PT. Kobus Smart Service”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas suksesnya penelitian ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dinar Nur Affini, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Zairil, S.Pd., MM selaku ketua penguji sidang Skripsi saya yang telah memberikan penilaian dan memberikan masukan serta saran yang sangat berharga atas skripsi saya
6. Bapak Dr. Aslam Mei Nur Widigdo, MM sebagai tim penguji 2 sidang skripsi saya yang sudah memberikan penilaian dan memberikan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Mafizatul Nurhayati, Dr., SE, MM, selaku dosen pengampu mata kuliah Metode Penelitian yang telah memberikan ilmu dalam serta memberikan bimbingan selama penyusunan proposal skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi.
9. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Kobus Smart Service, khususnya tim *Quality Assurance*, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam pengumpulan data penelitian.
10. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tiada henti.
11. Ibu Rosalina Mariyani, selaku *Manager Quality Assurance* di PT Kredit Pintar Indonesia, yang telah memberikan, izin penelitian serta izin cuti dadakan untuk seminar proposal skripsi dan sidang akhir skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan saling berbagi pengalaman dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menjadi referensi yang berguna dalam penelitian selanjutnya.

Jakarta, 17 Januari 2025

Taopik Hidayatulloh
NIM: 43120120109

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Grand Theory	14
B. Kinerja Karyawan	16
1. Pengertian Kinerja.	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	17
3. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	19
C. Stres Kerja	20
1. Pengertian Stres Kerja	20
2. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	21
D. Kebijakan Work From Home	22
1. Pengertian Kebijakan Work From Home	22
2. Dimensi dan Indikator Kebijakan Work From Home	24
E. Komunikasi Efektif	25
1. Pengertian Komunikasi Efektif	25
2. Dimensi dan Indikator Komunikasi Efektif	26
F. Penelitian Terdahulu	27
G. Pengembangan Hipotesis	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Analisis Deskriptif	38
C. Definisi Operasional Variabel	39
1. Definisi Variabel	39
2. Operasionalisasi Variabel	41
D. Skala Pengukuran	44

E. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Metode Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> (SEM – PLS)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	50
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
2. Deskripsi Responden	50
3. Deskripsi Variabel	55
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	67
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	67
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	85
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	90
C. Pembahasan	93
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	93
2. Pengaruh Kebijakan Work From Home (WFH) Terhadap Kinerja Karyawan	94
3. Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	<i>Performance Quality Assurance</i> Tahun 2022-2024	3
1.2.	Hasil Pra Survey 27 Karyawan <i>Quality Assurance</i>	7
1.3.	<i>Research Gap</i> Penelitian Sebelumnya	10
2.1.	Penelitian Terdahulu	27
3.1.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
3.2.	Kategori Jawaban Skala Likert	45
4.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	53
4.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
4.5.	Hasil Deskripsi Variabel Stres Kerja	55
4.6.	Hasil Deskripsi Variabel Kebijakan WFH	58
4.7.	Hasil Deskripsi Variabel Komunikasi Efektif	61
4.8.	Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	63
4.9.	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	67
4.10.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	73
4.11.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross loadings</i>)	78
4.12.	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	81
4.13.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterion</i>)	82
4.14.	Hasil Pengujian <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	83
4.15.	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's</i>	84

Alpha

4.16.	Nilai R² Variabel Endogen	85
4.17.	Hasil Pengujian <i>Blindfolding</i>	87
4.18.	Hasil Pengujian <i>F-Square</i>	89
4.19.	Hasil Pengujian Hipotesis	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual	37
4.1.	Hasil Algoritma PLS	67
4.2.	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	73
4.3.	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	116
Lampiran 3	Deskripsi Responden dan Hasil Output Smart PLS	129