

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(STUDI PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan
Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



Diajukan Oleh :

Nama : Andi Vika Tasya Kamalia
NIM : 17.05.51.0003
Program Studi : S1-Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(STUDI PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG)

Oleh :

Andi Vika Tasya Kamalia

NIM : 17.05.51.0003

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 27 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Nungki Pradita, S.E., M.M.

NIDN : 0610129201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0003**
Nama : **ANDI VIKA TASYA KAMALIA**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 30-08-2021
Ketua



(NUNGKI PRADITA, SE, MM)
NIDN. 0610129201

Sekretaris



(MOHAMMAD FAUZAN, Dr. Drs., SH, MS)
NIDN. 0007016001

Anggota



(ANWAR MANSYUR, S.E., M.Sc)
NIDN. 0614068601

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :
PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 23-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



Semarang, 23-08-2021
Yang Menyatakan

(ANDI VIKA TASYA KAMALIA)
NIM. 17.05.51.0003

SAKSI 1
Tim Penguji



(NUNGKI PRADITA, SE, MM)

SAKSI 2
Tim Penguji



(MOHAMMAD FAUZAN, Dr. Drs., SH, MS)

SAKSI 3
Tim Penguji



(ANWAR MANSYUR, S.E., M.Sc)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

MOTTO

“If you cannot do great things, do small things in a great way”.

(Napoleon Hill)

“A river cuts through a rock not because of their power but because of their persistence”.

(James Watkins)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil, serta doa yang selalu dipanjatkan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Kakak dan adik terima kasih selalu memberikan dukungan dan berdoa untuk saya.
3. Teman – teman saya terima kasih sudah membantu dan mensupport saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, saya tidak bisa menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semuanya.
5. Ibu Nungki Pradita, S.E., M.M. yang telah membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini.

(Andi Vika Tasya Kamalia)

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG)

Oleh : Andi Vika Tasya Kamalia

17.05.51.0003

Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisis pengaruh stres kerja, konflik kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Semarang yang dilakukan terhadap pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang. Populasi didalam penelitian ini menggunakan sejumlah 140 responden . Teknik penelitian yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Untuk data primer didapatkan dengan memakai kuesioner. Data primer diolah dengan bantuan SPSS versi 23. Pengujian ini dilakukan dengan beberapa uji instrument, uji hipotesis dan uji regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan kesimpulan bahwa dari hasil antara stres kerja dan kinerja pegawai diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan, konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan hasil antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai ditemukan positif dan signifikan.

Kata Kunci : Stres Kerja, Konflik Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF JOB STRESS, WORK CONFLICT AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE

(Study in Department of Commerce of Semarang City)

By : Andi Vika Tasya Kamalia

17.05.51.0003

The aim of this study is to analyze the influence of job stress, work conflict, and job satisfaction on employee performance in Department of Commerce of Semarang City, this reseach was conducted on employees in the Department of Commerce of Semarang City. The sample in this study using 140 respondents in total. The technique used is simple random sampling. Primary data were obtained using a questionnaire. Primary data were processed with the help of SPSS version 23. This test was carried out with several instrument tests, hypothesis testing and regression tests. This study shows the conclusion that the result between job stress and employee performance it is known that it has positive and significant effect, work conflict has no significant effect on employee performance and the result between job satisfaction and employee performance was found positive and significant.

Keywords: Job Stress, Work Conflict, Job Satisfaction, and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG)**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Nungki Pradita, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

5. Untuk orang tua saya serta keluarga besar yang telah mendidik, mendoakan, semangatnya dan nasehat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, memberikan doa serta dukungan dan saran untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang .

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang penulis miliki, maka besar harapan penulis untuk jika ada krtikan dan saran yang sifatnya membangun agar skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan semua orang yang membacanya. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 Juli 2021

Penyusun

(Andi Vika Tasya Kamalia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Stres Kerja	9
2.1.2 Konflik Kerja	15
2.1.3 Kepuasan Kerja	22
2.1.4 Kinerja	25
2.2 Penelitian Empiris	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	38
3.3.1 Jenis Data.....	38
3.3.2 Teknik Pengambilan Data.....	38
3.4 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Analisis Deskriptif Statistik.....	41
3.7 Uji Instrumen	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reabilitas	42
3.8 Uji Model.....	42
3.8.1 Koefisien Determinasi	43
3.8.2 Uji F.....	43
3.8.3 Uji t.....	44
3.9 Analisis Regresi Berganda	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Penelitian	46
4.2 Deskripsi Responden.....	46
4.3 Deskripsi Variabel.....	48
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	52
4.4.1 Uji Validitas	52
4.4.2 Uji Realibilitas	54
4.5. Hasil Uji Model.....	54
4.5.1 Koefisien Determinasi	54
4.5.2 Uji F.....	55
4.5.3 Uji t.....	56
4.6 Analisis Regresi Berganda	57

4.7 Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Implikasi Manajerial	62
5.4 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Target dan Realisasi Kinerja Program Kerja Dinas Perdagangan Kota Semarang.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel	39
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data	46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	46
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik Variabel Stres Kerja	49
Tabel 4.4 Deskripsi Statistik Variabel Koflik Kerja.....	49
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Kerja.....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Variabel Kinerja.....	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.10 Uji F.....	55
Tabel 4.11 Uji t.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Hubungan Intensitas dan Hasil Konflik	18
Gambar 2.2 Model Grafis.....	35