

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi Pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara)

SKRIPSI

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

Universitas Stikubank

Semarang



Oleh :

Nama : Wahyu Muji Lestari

Nim : 16.05.51.0104

Program Studi : S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



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

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi Pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara)

Oleh:

Nama : Wahyu Muji Lestari

NIM/NIRM : 16.05.51.0104

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 15 Januari 2020

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. LIE LIANA, M.MSI

NIDN : 0603036501

HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi dengan judul :
**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**
(Studi pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara)

Ditulis oleh:

Nama : Wahyu Muji Lestari
Nim : 16.05.51.0104
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji dan telah diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: 28 Januari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing menangkap Penguji I

Dr. Dra. Lie Lana, M.MSI
NIDN : 0603036501

Penguji II

Dr. Basukianto, DRS, M.Si
NIDN: 0615055701

Penguji III

Dr. Bambang Suko Priyono, M.M
NIDN: 0606015701

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Solita, S.E., M.Si.
NIDN: 0627037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Muji Lestari

NIM : 16.05.51.0104

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. (Studi pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara) Tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau sebuah simbol yang menggambarkan gagasan, pendapat maupun pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan 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 di atas, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bahwa kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi.

Semarang, 15 Januari 2020

Yang menyatakan



(Wahyu Muji Lestari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan selalu ada untuk memotivasi dengan senantiasa memberikan dukungan, doa dan kasih sayang.
2. Dosen pembimbing Dr. Dra. Lie Liana, M.MSI yang telah membantu dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini Bayu Hermawan, Rizky Amalia, Titik Rahmawati, dan Rindayu Maharani.
4. Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang



(Wahyu Muji Lestari)

MOTTO

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

– Norman Vincent Peale

“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi.”

– Conan O’Brien

“Tiada awan di langit yang tetap selamanya. Tiada mungkin akan terus-menerus terang cuaca. Sehabis malam gelap gulita lahir pagi membawa keindahan.

Kehidupan manusia serupa alam.”

– R.A. Kartini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Objek dalam penelitian ini adalah PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data, penyebaran kuesioner diberikan kepada seluruh karyawan yang ada di PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara yang berjumlah 135 orang. Kuesioner yang kembali dan dapat diolah adalah 120. Variabel independen dalam penelitian ini adalah stres kerja (X1), konflik kerja (X2) dan beban kerja (X3). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (3) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menarik karena hasil penelitian tidak berhasil membuktikan hipotesis.

Kata-kunci : Stres Kerja, Konflik Kerja, Beban Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job stress, work conflict and workload on employee performance. The object of this research is PERUMDA AIR MINUM TIRTA JUNGPORO in Jepara. This study used a questionnaire as a tool for data collection, the distribution of questionnaires was given to all employees in PERUMDA AIR MINUM TIRTA JUNGPORO in Jepara with a total of 135 people. The returned and workable questionnaire was 120. The independent variables in this study were job stress (X1), work conflict (X2) and workload (X3). The dependent variable in this study is employee performance (Y). The results showed that (1) Job stress had a positive and significant effect on employee performance, (2) work conflict had no effect on employee performance, (3) workload had a negative and significant effect on employee performance. This study is interesting because the results of the study failed to prove the hypothesis.

Keywords : *Job Stress , Work Conflict, Workload, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara)” skripsi ini untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, tidak luput dari hambatan dan kendala. Hambatan dan kendala dapat dihadapi dengan adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan selalu ada untuk memotivasi dengan senantiasa memberikan dukungan, doa dan kasih sayang.
2. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
5. Ibu Dr. Dra. Lie Liana, M.MSI selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Basukianto, DRS, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Bambang Suko Priyono, M.M selaku dosen penguji III yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu Dosen serta keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan ilmu tanpa batas
9. Seluruh karyawan kantor PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara
10. Teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini Bayu H, Rizky A, Titik R, dan Rindayu M.
11. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2016 yang berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini terlaksana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan agar dapat menjadi perbaikan kedepannya. Akhir kata diharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca.

Semarang, 15 Januari 2020



Wahyu Muji Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Penelitian Empiris	25

2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	28
BAB III METODOLOGI DAN PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Populasi	30
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.5 Pengolahan Data	33
3.6 Uji Instrumen	34
3.7 Uji Model	35
3.8 Analisis Regresi Berganda	36
3.9 Uji Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan Penelitian	54
5.3 Implikasi Penelitian	54
5.4 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Cakupan Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Jungporo	5
Tabel 2.1 Penelitian Empiris	25
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	41
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel	42
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	43
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Konflik Kerja	43
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Beban Kerja	44
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	45
Tabel 4.12 Uji Validitas	46
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.14 Uji F	49
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.16 Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan U Terbalik Stres-Kinerja	9
Gambar 2.2 Hubungan Konflik dan Kinerja	20
Gambar 2.3 Model Grafis	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	60
Lampiran 2. Kuesioner	62
Lampiran 3. Tabulasi Data	67
Lampiran 4. Uji Deskriptif Responden	88
Lampiran 5. Uji Deskriptif Variabel	91
Lampiran 6. Uji Validitas	104
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	109
Lampiran 8. Uji Regresi Berganda	113
Lampiran 9. Catatan Konsultasi dan Bimbingan	115