

**DAMPAK KONFLIK DAN STRESS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. NUSA SARANA CITRA  
BAKTI (SUZUKI) PALEMBANG.**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ENDRIK ARDIANSYAH  
151510122**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
TAHUN 2020**

**DAMPAK KONFLIK DAN STRESS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. NUSA SARANA CITRA  
BAKTI (SUZUKI) PALEMBANG.**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**ENDRIK ARDIANSYAH  
151510122**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
TAHUN AKADEMIK  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**DAMPAK KONFLIK DAN STRESS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT.NUSA SARANA CITRA  
BAKTI (SUZUKI) PALEMBANG.**

**ENDRIK ARDIANSYAH**

**151510122**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Disetujui,  
Palembang, Maret 2020  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen  
Universitas Bina Darma,**

**Pembimbing**



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.SC., Ph.D**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si**

## HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI ini berjudul "Dampak Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti (Suzuki) Palembang". Sudah dipresentasikan di depan komisi penguji pada hari Jum'at, 28 Februari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D. Ketua (.....)

2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. Anggota (.....)

3. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. Anggota (.....)

Palembang, Maret 2020  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Dina Mellita, S.E., M.E.c

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endrik Ardiansyah

Nim : 151510122

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, Maret 2020

Yang membuat pernyataan



Endrik Ardiansyah  
Nim 151510122

## ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam sebuah perusahaan, oleh karena itu apabila perusahaan tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka tidak akan berjalan dengan baik, banyak faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia yaitu Konflik kerja dan Stress kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Konflik dan Stress kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti (SUZUKI) Palembang. Sampel dalam penelitian ini 45 karyawan, teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan alat analisis seperti regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji F. Dan untuk menganalisis data menggunakan program SPSS 22.0. Dari hasil analisis statistik diketahui regresi linier berganda yaitu  $Y = 4,345 + -0,580(X1) + - 0,699(X2)$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Konflik dan Stress kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci :** Konflik Kerja, Stress kerja, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

Human resource is a key point that must be considered with all the needs in a company, therefore if the company does not have quality human resources, it will not run well, many factors affect human resources, namely work conflict and work stress. The purpose of this study was to determine the Impact of Work Conflict and Stress on Employee Performance at PT. Nusa Sarana Citra Bakti (SUZUKI) Palembang. The sample in this study were 45 employees, data collection techniques in this study using interview techniques and questionnaires. The data obtained were analyzed quantitatively and qualitatively, using analytical tools such as multiple linear regression, coefficient of determination analysis, and the F test. And to analyze the data using the SPSS 22.0 program. From the results of statistical analysis it is known that multiple linear regression is  $Y = 4,345 + - 0,580 (X1) + - 0,699 (X2)$ . From these results indicate that work conflict and stress have a negative and significant effect on employee performance.

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

## MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan,  
karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang  
lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.  
(Q.S Al Insyirah : 6-8)

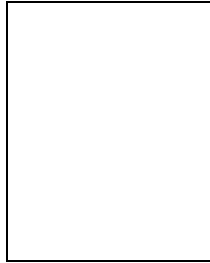
Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu,  
Maka dai itu tataplah masa depan dan jangan buat  
Kesalahan yang sama dua kali.  
(Penulis)

### Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Kedua Orang Tuaku tercinta  
bapak Nahnu dan Ibu  
Asnawati terkasih
- ❖ Keluarga Tercinta
- ❖ Dosen Jurusan Manajemen
- ❖ Sahabat – Sahabatku yang  
saya sayangi dan cintai
- ❖ Almamaterku



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama lengkap : Endrik Ardiansyah  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Program Studi : Manajemen  
Nim : 151510122  
Tempat / Tanggal Lahir : Banuayu, 19 Juli 1996  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Dusun II desa banuayu  
No Telpon / Hp : 0852 – 6673 – 5828

### B. Latar Belakang Pendidikan

#### Pendidikan Formal

1. SD : SD Negeri 02 Rambang Dangku
2. SMP : SMP Lematang Lestari
3. SMA : SMA PGRI 2 Palembang
4. Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma Palembang

## **Sertifikat**

- Peserta Kunjungan Industri PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Tbk)  
(2016)
- Peserta Training Outbond Manajemen (2016)
- Peserta Tes Ket Universitas Bina Darma (2017)
- Table Manner Training Di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
- Seminar Kewirausahaan (2017)
- Peserta Talkshow dan Bedah Buku (2018)
- Peserta Kunjungan Industri PT. Semen Baturaja (PERSERO)(2018)

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ DAMPAK KONFLIK DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. NUSA SARANA CITRA BAKTI PALEMBANG (SUZUKI) ”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui Dampak Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (Suzuki).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajiannya yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tidak ternilai harganya dari semua pihak baik itu secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Untuk itu penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M.**, Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.

2. **Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Dr. Dina Mellita, S.E.,M.Ec**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. **Rabin Ibnu Zainal, S.E.,M.Sc.,Ph.D**, selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan, masukan dan semangat sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Staf dan karyawan seluruh staf Dosen, Khususnya Dosen Manajemen Universitas Bina Darma.
6. Pimpinan dan karyawan PT. Nusa Sarana Citra Bakti yang telah memberikan dukungan moril dan material serta doa yang tak pernah habis-habisnya.
7. Kedua Orang Tuaku dan saudara-saudaraku yang tercinta, yang telah memberikan masukan serta memberikan motivasi dan semangat serta doa yang tak pernah habis-habisnya.
8. Seluruh teman seperjuangan MN8B yang saya tidak bisa sebutkan satu-persatu.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terimah kasih, semoga Allah SWT membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapatkan lindungan dan kasih sayangnya. *Amin ya robbal alamin.*

Palembang, Februari2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Kinerja Karyawan.....	8
A.1 Pengertian Kinerja .....	8
A.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	10
A.3 Penilaian Kinerja .....	11
B. Konflik Kerja.....	12
B.1 Pengertian Konflik Kerja .....	12
B.2 Indikator Konflik Kerja.....	15
B.3 Ciri-ciri Konflik Kerja.....	16
B.4 Jenis- jenis Konflik Kerja.....	17
B.5 Sebab – Sebab Konflik Kerja .....	18
C. Stress Kerja .....	20
C.1 Pengertian Stress Kerja .....	20
C.2 Jenis-jenis Stress .....	23
C.3 Faktor-faktor Penyebab Stress Kerja .....	23
C.4 Sumber-sumber Stress Kerja .....	26
C.5 Dampak Stress Kerja Pada Karyawan .....	28
D. Dampak Stress Kerja dan Kinerja Karyawan .....	29
E. Dampak Konflik Terhadap Kinerja .....	30
F. Penelitian Terdahulu .....	31
G. Kerangka Pemikiran .....	34
H. Hipotesis .....	35

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Objek Penelitian .....	36
3.2 Variabel Penelitian .....	36
3.3 Operasional Variabel .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4.1 Jenis Data .....	38
3.4.2 Sumber Data .....	38
3.5 Populasi dan Sampel .....	39
3.5.1 Populasi .....	39
3.5.2 Sampel .....	40
3.6 Metode Analisis Data .....	40
3.7 Teknik Uji Instrumen .....	41
3.7.1 Uji Validitas .....	41
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Uji Hipotesis .....	47
3.8.1 Uji F .....	47
3.9 Regresi Linier Berganda .....	48
3.10 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	50
a. Sejarah Singkat Perusahaan .....	50
b. Visi dan Misi .....	51

c. Struktur Organisasi dan Wewenang .....	52
4.2 Hasil.....	58
a. Deskripsi Responden .....	58
b. Deskripsi Jawaban Responden.....	61
c. Tabulasi Hasil Kuesioner .....	63
d. Uji Regresi Linier Berganda .....	69
e. Uji Hipotesis.....	70
f. Koefisien Determinasi.....	72
4.3 Pembahasan.....	73
a. Hasil Analisis Data .....	73
b. Hasil Tabulasi Koesioner.....	73
c. Hasil Analisis Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja .....	74
d. Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Penjualan Mobil Berdasarkan Merek .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	37
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden .....	41
Tabel 3.3 Uji Validitas Konflik Kerja.....	42
Tabel 3.4 Uji Validitas Stress Kerja .....	43
Tabel 3.5 Uji Validitas Kinerja .....	44
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Konflik Kerja .....	46
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Stress Kerja.....	46
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Kinerja.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.4 Tabulasi Hasil Kuesioner.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda .....	69
Tabel 4.6 Uji F.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Determasi R Square .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Stress .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
Gambar 4.1 Garafik Histrogram Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4.2 Grafik Histrogram Berdasarkan Pendidikan .....	59
Gambar 4.3 Grafik Histrogram Berdasarkan Umur Responden .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner penelitian
2. Hasil Pengolahan Data Spss Versi 22
3. Surat Pengajuan Judul
4. Surat Balasan
5. Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing
6. Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal
7. Surat Keputusan Kelulusan Penelitian
8. Formulir Perbaikan Skripsi