

ABSTRACT

Indah Sulastri, ***the influence of role conflict and job stress on employee performance at PT. PELNI Surabaya Branch.*** Under the guidance of Dr. RM Moch Wispandono., SE, MS and Faidal.SE,MM.

Role conflict and job stress is often associated with work demands, role conflict can occur when there are demands that are inconsistent with his expertise. Most people will experience stress when they get a state that does not comply with the capabilities they have. The number of job tasks that are not matched by the expertise and the lack of good physical condition, be one of the factors causing the emergence of job stress. This condition if allowed to go on - late will result in emotional stress and declining motivation and ability to think on a person.

This study aims to determine the simultaneous influence of role conflict and job stress on employee performance at PT. PELNI Surabaya Branch, and to determine the dominant variables affecting the performance of employees at PT. PELNI Surabaya Branch, to prove the hypothesis of study, an analytical tool used is multiple linear regression with SPSS. The results of multiple linear regression analysis obtained the following equation :

$$Y = 52.991 - 0.422 X_1 + 0.241 X_2 + e$$

The test results demonstrate F_{hitung} the value of 48.318 with a value F_{hitung} 0.000 significant ($p < 0.05$) which means there is a significant influence role conflict and stress variables work together on the performance of employees at PT. PELNI Surabaya Branch.

The coefficient of multiple determination (R) or R square of 0.570 taken together mean 5.70% change in variable employee performance on PT. Surabaya Branch PELNI caused by the variable role conflict and job stress. While the remaining 43.0% were caused by other variables not included in this model. Of the result of this research variable job stress are not proven true and variable dominant effect is the role conflict.

Key words: role conflict, job stress, employee performance.

ABSTRAK

Indah Sulastri, **Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PELNI Cabang Surabaya.** Dibawah bimbingan Dr. RM Moch Wispandono.,SE., MS dan Faidal.,SE., MM.

Konflik peran dan stres kerja sering dikaitkan dengan tuntutan kerja, konflik peran bisa terjadi ketika ada tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya. Sebagian besar orang akan mengalami stres saat mereka mendapatkan keadaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Banyaknya tugas kerja yang tidak diimbangi dengan keahlian serta kondisi fisik yang kurang bagus, menjadi salah satu faktor penyebab munculnya stres kerja. Kondisi ini jika dibiarkan berlarut – larut akan mengakibatkan ketegangan emosi serta menurunnya motivasi kerja dan kemampuan berfikir pada seseorang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan konflik peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya, serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya, untuk membuktikan hipotesis penelitian, alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 52,991 - 0,422X_1 + 0,241X_2 + e$$

Hasil pengujian menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 48,318 dengan nilai signifikan F_{hitung} sebesar 0.000 ($p < 0.05$) yang berarti ada pengaruh signifikan variabel konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya.

Koefisien determinasi berganda (R) atau R square sebesar 0.570 berarti secara bersama-sama 5,70% perubahan variabel kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya disebabkan oleh variabel konflik peran dan stres kerja. Sedangkan sisanya 43,0% disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model ini. Dari hasil penelitian ini variabel stres kerja tidak terbukti kebenarannya yang berpengaruh dominan dan variabel yang berpengaruh dominan adalah konflik peran.

Kata kunci : konflik peran, stres kerja, kinerja karyawan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Ujian.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
<i>Abstract</i>	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Konflik Peran.....	8
2.1.2 Pengertian Stres	11
2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	13
2.1.2.2 Jenis – Jenis Stres.....	14
2.1.2.3 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....	14
2.1.2.4 Dampak Stres Kerja	17
2.1.2.5 Mengelola Stres	19
2.1.2.6 Hubungan Stres Kerja dan Kinerja	21
2.1.3 Pengertian Kinerja	22
2.1.3.1 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24
2.1.3.2 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja	25
2.1.3.3 Manfaat Penilaian Kinerja	26
2.1.3.4 Pengukuran Penilaian Kinerja.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual Dan Hipotesis.....	41
2.3.1 Kerangka Konseptual.....	41
2.3.2 Hipotesis	41
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Identifikasi Variabel	42

3.3 Definisi Operasional Variabel	43
3.3.1 Variabel Bebas	43
3.3.2 Variabel Terikat	45
3.4 Sumber Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Populasi Dan Sampel.....	50
3.7 Model Analisis.....	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	51
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.10 Uji Hipotesis	56
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 59
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	59
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	59
4.1.2 Visi dan Misi.....	61
4.1.3 Struktur Organisasi	61
4.1.4 uraian jabatan (<i>job description</i>)	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	77
4.2.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	77
4.2.2 Distribusi Usia Responden.....	78
4.2.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	79
4.2.4 Distribusi Masa Kerja Responden	79
4.2.5 Distribusi Bagian Kerja Responden.....	80
4.3 Deskripsi Hasil Perhitungan kuesioner.....	81
4.3.1 Distribusi Variabel Konflik Peran	81
4.3.2 Distribusi Variabel Stres Kerja	83
4.3.3 Distribusi Variabel Kinerja Karyawan.....	84
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	86
4.4.1 Uji Validitas	86
4.4.2 Uji Reliabilitas	88
4.5 Uji Asumsi Klasik	89
4.5.1 Uji Normalitas	89
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	90
4.5.3 Uji Multikolinieritas	91
4.6 Teknik Analisis	92
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	92
4.7 Pengujian Hipotesis	93
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi	93
4.7.2 Uji Signifikansi Simultan (F).....	93
4.7.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	94
4.7.4 Hipotesis Variabel Berpengaruh Dominan	95
4.8 Pembahasan	96
4.8.1 Pengujian Pengaruh Secara Simultan	96
4.8.2 Pengujian Pengaruh Secara Parsial	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	46
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden Responden.....	78
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	79
Tabel 4.4 Distribusi Masa Kerja Responden	79
Tabel 4.5 Distribusi Bagian Kerja Responden	80
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Konflik Peran	81
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Stres Kerja.....	83
Tabel 4.8 Distribusi Variabel Kinerja Karyawan	85
Tabel 4.9 Uji Validitas Masing Masing Variabel	87
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel.....	88
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas.....	91
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik (t)	94
Tabel 4.14 Nilai Hasil Koefisien Beta Pada Masing-masing Variabel.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 ..Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja	22
Gambar 2.2 ..Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 4.1 ..Struktur Organisasi PT. PELNI Cabang Surabaya	62
Gambar 4.2 ..Uji Normalitas.....	90
Gambar 4.3 ..Uji heteroskedastisitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner
Lampiran 3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Konflik Peran (X_1)
Lampiran 4	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Stres Kerja (X_2)
Lampiran 5	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 7	Daftar Tabel t, F, R