

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KONFLIK KERJA DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PT. JAYA
DAGANG SENTOSA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

DHEA FAIRUZA QUROTUL AINI

NPM : 20420081

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DHEA FAIRUZA QUROTUL AINI

NPM : 20420081

Alamat : Greges Timur 1/8 Surabaya

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PT. JAYA DAGANG SENTOSA SURABAYA”** adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Dhea Fairuza Qurotul Aini
NPM : 20420081

SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KONFLIK KERJA DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PT.JAYA
DAGANG SENTOSA SURABAYA**

Diajukan oleh:

DHEA FAIRUZA QUROTUL AINI

NPM : 20420081

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



HENDRA PRASETYA, S.E., M.Ak.

Tanggal, 30 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, S.E., MM.

Tanggal, 30 Januari 2024

SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KONFLIK KERJA DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PT. JAYA
DAGANG SENTOSA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
DHEA FAIRUZA QUROTUL AINI**

NPM : 20420081

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Hendra Prasetya, S.E., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Evianah, S.E., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal 23 Januari 2024



Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan kuasa-Nya sehingga Penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PT. JAYA DAGANG SENTOSA SURABAYA”** dalam Rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar serjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingan yang ditunjukkan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof Dr. H Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, M.M., M.AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Wiwik Herawati, S.E., M.M, selaku Dosen Wali.

5. Bapak Hendra Prasetya, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan informasi kepada penulis.
8. Untuk yang paling istimewa kepada Ayah dan Ibu, yang selalu mendukung saya. Terima kasih untuk segala doa, kasih sayang, cinta, dan nasehat yang telah diberikan kepada saya.
9. Teman, sahabat, serta semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, terima kasih yang telah memberikan dukungan, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 10 Januari 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Skripsi	7
. BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 Konflik Peran Ganda	12
2.1.2.1 Pengertian Konflik Peran Ganda	12
2.1.2.2 Jenis Konflik Peran Ganda	14
2.1.2.3 Faktor-faktor Konflik Peran	15
2.1.2.4 Indikator Konflik Peran Ganda.....	16
2.1.3 Konflik Kerja.....	17
2.1.3.1 Pengertian Konflik Kerja.....	17
2.1.3.2 Jenis Konflik Kerja.....	18

2.1.3.3	Faktor-faktor Konflik Kerja.....	20
2.1.3.4	Indikator Konflik Kerja	21
2.1.4	Stres Kerja	22
2.1.4.1	Pengertian Stres Kerja	22
2.1.4.2	Faktor-faktor Stres Kerja	23
2.1.4.3	Indikator Stres Kerja	24
2.1.5	Kinerja Karyawan	25
2.1.5.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	25
2.1.5.2	Faktor-faktor Kinerja Karyawan	26
2.1.5.3	Indikator Kinerja Karyawan	28
2.1.6	Hubungan Antar Variabel	29
2.1.6.1	Hubungan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan	29
2.1.6.2	Hubungan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	30
2.1.6.3	Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	31
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	33
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	37
2.3.1	Hipotesis.....	37
2.3.2	Model Analisis	37
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Pendekatan Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel.....	40
3.2.3	Identifikasi Variabel.....	40
3.3	Definisi Operasional Variabel	41
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49

3.6.5	Uji T	50
3.6.6	Koefisien Determinan (R ²)	51
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Gambaran Umum PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya	52
4.1.1	Sejarah PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya	52
4.1.2	Struktur Organisasi.....	52
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Karakteristik Responden	56
4.2.2	Tanggapan Responden Pada Variabel Penelitian.....	59
4.3	Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	66
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	66
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	66
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	67
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.3.4	Koefisien Determinasi	74
4.3.5	Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)	75
4.4	Pembahasan	79
4.4.1	Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya	79
4.4.2	Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya.....	80
4.4.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya.....	81
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	83
5.1	Simpulan	83
5.2	Saran	83
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan stress kerja terhadap kinerja karyawan	32
Gambar 2. 2 Kerangka model analisis	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya	53
Gambar 4. 2 Scatterplot.....	70
Gambar 4. 3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Konflik Peran Ganda (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya (Y).....	76
Gambar 4. 4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Konflik Kerja (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya (Y).	77
Gambar 4. 5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Stress Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya (Y)...	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2. 2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan saat ini	34
Tabel 3. 1 Skala pengukuran	44
Tabel 4. 1 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2 Data Identitas Responden Mengenai Usia	57
Tabel 4. 3 Data Identitas Responden Mengenai Masa Kerja.....	58
Tabel 4. 4 Data Identitas Responden Mengenai Status Perkawinan	58
Tabel 4. 5 Data Identitas Responden Mengenai Pendapatan Rata-Rata (Per bulan)	59
Tabel 4. 6 Data Identitas Responden Mengenai Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4. 7 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik Peran Ganda (X_1).....	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik Kerja (X_2).....	62
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Stres Kerja (X_3).....	63
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y) ..	65
Tabel 4. 12 Uji Validitas	66
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reliabilitas	67
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolonieritas	69
Tabel 4. 16 Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Uji t.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	88
Lampiran II Rekapitulasi Jawaban Responden	92

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh konflik peran ganda, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan administrasi di PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda, konflik kerja dan stres kerja sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 50 orang. Teknik analisis menggunakan analisa regresi linear berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan variabel konflik peran ganda dengan signifikansi $0,006 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang kesatu menyatakan “Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Administrasi pada PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya terbukti kebenarannya. Sedangkan variabel konflik kerja dengan signifikansi $0,059 > 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang kedua menyatakan “Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Administrasi pada PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya tidak terbukti kebenarannya. Lalu untuk variabel stres kerja dengan signifikansi $0,890 > 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang ketiga menyatakan “Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Administrasi pada PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya tidak terbukti kebenarannya.

Kata Kunci: Konflik Peran Ganda, Konflik Kerja, Stres Kerja, Kinerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of dual role conflict, work conflict and work stress on the performance of administrative employees at PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya. The independent variables in this study are dual role conflict, work conflict and work stress while the dependent variable in this study is employee performance. In this study, the sample determination was carried out using purposive sampling method. The sample used was 50 people. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. Before hypothesis testing, reliability and validity were carried out. The result is that all variables are valid and reliable. The t test results show the dual role conflict variable with a significance of $0.006 < 0.05$. Thus the first hypothesis states "Dual role conflict has a significant effect on the performance of Administrative employees at PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya is proven correct. While the work conflict variable with a significance of $0.059 > 0.05$. Thus the second hypothesis states "Work conflict has a significant effect on the performance of Administrative employees at PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya is not proven. Then for the work stress variable with a significance of $0.890 > 0.05$. Thus the third hypothesis states "Work stress has a significant effect on the performance of Administrative employees at PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya is not proven.

Keywords: Dual Role Conflict, Work Conflict, Work Stress, Performance