

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK, STRES KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MOTOPLEX, PT.
SMART MULIA ABADI)**



Diajukan Oleh:

RETNO WARIH DWI UTAMI NINGSIH

NPM: 22420010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK, STRES KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MOTOPLEX, PT.
SMART MULIA ABADI)**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM. .

Tanggal, 23 Juli 2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Tanggal, 23 Juli '26

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MOTOPLEX, PT. SMART MULIA ABADI)

Dipersiapkan dan disusun oleh:
RETNO WARIEH DWI UTAMI NINGSIH
NPM : 22420010

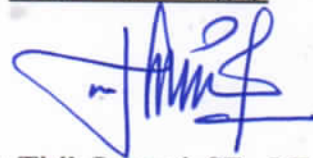
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.

Ketua Tim Penguji



Dr. Titik Inayati, SE., MM

Anggota Tim Penguji



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Surabaya, 2026

Ketua Progam Studi



Dwi indah Mustikorini, SE, MM

PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Retno Warih Dwi Utami Ningsih

NPM : 22420010

Progam Studi: Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MOTOPLEX, PT. SMART MULIA ABADI)”** adalah benarbenar karya saya sendiri dan bebas 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 di pergunakan sebagai mestinya.

Surabaya, 05. Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



(Retno Warih Dwi Utami Ningsih)

NPM : 22420010

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Perusahaan Motoplex, PT.SMART MULIAABADI”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Almarhum Ayahanda tercinta, Bapak Aman Rofi'I Sp.d, sosok pahlawan yang perjuangan dan kasih sayangnya selalu hidup di hati penulis. Terima kasih atas segala didikan yang menjadikan penulis kuat hingga hari ini. Semoga skripsi ini

menjadi salah satu amal jariyah yang mengalirkan pahala dan melapangkan kuburnya di sisi Allah SWT.

3. Ibu saya tercinta yang tiada henti memanjatkan doa di setiap sujud siang dan malam, memberikan kasih sayang tanpa syarat, serta menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan merahmati dengan menyembuhkan penyakitnya, memanjangkan umurnya.
4. Suami tercinta Riyan Rifianto, sebagai pendamping dan pendukung terbaik yang selalu setia menemani, memberikan semangat, memahami setiap keluh kesah, serta melimpahkan cinta dan kesabaran sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati., M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M., CRA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. Selaku ketua Program studi manajemen.
8. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM. . selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan kearifan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
9. Ibu Dewi Nuraini, S.E. MSM selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya selama

menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

11. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
12. Sahabat tersayang yaitu Nabilla, Sherly, Cyntia, dan Rita, yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan dengan tawa, kebersamaan, saling menyemangati di masa-masa sulit, dan berjuang bersama hingga titik ini.
13. Teman-teman seperjuangan fakultas ekonomi dan bisnis Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis yang saling mendukung selama masa perkuliahan.
14. Teman-teman kantor pada **PT.SMART MULIA ABADI (MOTOPLEX)** Terima kasih atas kesediaan, waktu, perhatian, serta partisipasi yang telah diberikan dalam mengisi kuesioner dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti bagi penulis serta turut membantu kelancaran proses penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
15. Teman teman saya dalam group Black Pink yang selalu menyemangati, dan membantu dengan cara mendoakan kelancaran dalam perkuliahan.

Penulis selalu berdoa agar Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi pembaca dan dunia pendidikan.

Wabillahi taufiq wal hidayah,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 31 Juli 2026

Penulis,

(Retno Warih Dwi Utami Ningsih)

ABSTRAK

Keberhasilan PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex) dalam menghadapi persaingan industri otomotif sangat bergantung pada kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi, pengelolaan konflik, tingkat stres kerja, dan kondisi lingkungan kerja, sehingga perlu dikaji secara mendalam pengaruh keempat faktor tersebut terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja karyawan pada PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif pada seluruh 65 karyawan PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex) sebagai sampel jenuh, dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert dan analisis statistik meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi, konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Smart Mulia Abadi, di mana komunikasi yang efektif memperlancar koordinasi, konflik yang bersifat fungsional mendorong peningkatan tanggung jawab, stres kerja pada tingkat produktif meningkatkan fokus dan motivasi, serta lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan semangat dan produktivitas, dan secara simultan keempat variabel tersebut juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan sangat ditentukan oleh pengelolaan terpadu atas keempat faktor organisasi tersebut.

Kata Kunci: Komunikasi, Konflik Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

The success of PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex) in facing competition in the automotive industry largely depends on employee performance, which is influenced by the effectiveness of communication, conflict management, the level of job stress, and working environment conditions; therefore, it is necessary to examine in depth the effect of these four factors on employee performance. This study aims to identify and analyze the influence of communication, work conflict, job stress, and work environment, both partially and simultaneously, on employee performance at PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex). This research employs a quantitative approach with an associative method, involving all 65 employees of PT. Smart Mulia Abadi (Motoplex) as a saturated sample, with data collected through Likert-scale questionnaires and statistical analyses including instrument testing, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results indicate that partially, communication, work conflict, job stress, and work environment each have a positive and significant effect on employee performance at PT. Smart Mulia Abadi, where effective communication facilitates coordination, functional conflict encourages greater responsibility, productive-level job stress increases focus and motivation, and a conducive work environment enhances morale and productivity; simultaneously, these four variables are also proven to have a positive and significant effect on employee performance, emphasizing that improvements in employee performance are highly dependent on the integrated management of these four organizational factors.

Keywords: Communication, Work Conflict, Job Stress, Work Environment, Employee performance

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Skripsi.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Grand Theory – Teori Motivasi Kebutuhan Maslow.....	16
2.1.2 Middle Theory – Teori Stres Kerja dari Robbins & Judge.....	19
2.1.3 Applied Theory – Teori Kinerja.....	23
2.1.4 Sumber Daya Manusia (SDM).....	25
2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	28
2.1.6 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	32
2.1.7 Komunikasi.....	36
2.1.8 Konflik.....	40
2.1.9 Stres Kerja.....	44

2.1.10	Lingkungan Kerja.....	49
2.1.11	Kinerja Karyawan.....	53
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	57
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	71
2.3.1	Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.....	72
2.3.2	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	72
2.3.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	73
2.3.4	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	74
2.4	Kerangka Konseptual.....	75
BAB III METODE PENELITIAN.....		76
3.1	Pendekatan Penelitian.....	76
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	78
3.3	Identifikasi Variabel.....	81
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	84
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	88
3.5.1	Jenis Data.....	88
3.5.2	Sumber Data.....	88
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	92
3.7	Teknik Analisis Data.....	94
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	94
3.7.2	Uji Validitas.....	94
3.7.3	Uji Reliabilitas.....	95
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	95
3.7.5	Uji Parsial (Uji t).....	95
3.7.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		96
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	96
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	99

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	101
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	102
4.2	Hasil Penelitian.....	104
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	104
4.2.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	109
4.2.3	Hasil Uji Hipotesis.....	110
4.2.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	112
4.3	Pembahasan.....	113
4.3.1	Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.....	113
4.3.2	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	117
4.3.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	122
4.3.4	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	127
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....		135
5.1	Simpulan.....	135
5.2	Saran.....	136
5.3	Keterbatasan.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....		140
LAMPIRAN.....		148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Capaian Kinerja Per Semester Tahun 2024–2025.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	88
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	102
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	104
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	106
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1).....	108
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja (X2).....	108
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X3).....	108
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X4).....	109
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	109
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	110
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	112
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial).....	113
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	78
-------------------------------------	----