

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN TENAGA PENJUAL PADA PT. DELAMIBRANDS KHARISMA  
BUSANA  
DI SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ROS WENDAH HARSONO

14420006

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Ros Wendah Harsono  
**NPM** : 14420006  
**Alamat** : Jl. Banyu Urip Wetan V no 2A  
Kecamatan Sawahan, Surabaya  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TENAGA PENJUAL PADA PT. DELAMIBRANDS KHARISMA BUSANA DI 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, 19 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



(Ros Wendah Harsono)

NPM : 14420006

SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN TENAGA PENJUAL PT. DELAMIBRANDS KHARISMA  
BUSANA SURABAYA

Diajukan Oleh :

ROS WENDAH HARSONO

NPM : 14420006

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



HENDRA PRASETYA, SE, MAK.

Tanggal, 7 February 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Tanggal, 7 February 2018

SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN TENAGA PENJUAL PADA PT. DELAMIBRANDS KHARISMA  
BUSANA DI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ROS WENDAH HARSONO  
NPM : 14420006

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Hendra Prasetya, SE, M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Kristiningsih, SE, M.si.



Dijah Julindrastuti, SE, M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal... 21 February 2018 .....



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.  
Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada tauladan umat manusia, Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wassalam serta kepada para sahabatnya dan umatnya yang setia memperjuangkan risalahnya.

Penulisan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Konflik dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Tenaga Penjual PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya**” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Kripsi ini membahas mengenai pengaruh konflik dan stress secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan bagian penjual Pt DelamiBrands Kharisma Busana.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku ketua pogram studi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs.Ec Redy Eko Suprpto, MM selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.
5. Bapak Hendra Prasetya,, SE., M.Ak. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan, serta pengarahannya selama penulisan skripsi ini.
6. Ibu yang selalu sabar dan berdoa buat kesuksesan hidup ku terima kasih atas kasih sayang yang selama ini.
7. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian terima kasih atas partisipasinya.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah Swt membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi para peneliti selanjutnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karenanya saran dan kritik sangat bermanfaat bagi penulis.

Surabaya, 05 Januari 2018

Ros Wendah Harsono

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik (X1), stres (X2) terhadap kinerja karyawan PT.DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya (Y). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah meliputi semua karyawan tenaga penjual PT.DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah semua responden yang bekerja di PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya dengan mempertimbangkan Masa kerja minimal 1 tahun, bergender wanita, lokasi penempatan kerja di store Metode pengambilan sample dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan teknik Judgment Sampling. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji parsial (uji t) dapat diketahui bahwa Konflik (X1) berpengaruh signifikansi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) Tenaga Penjual PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. Sehingga hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) dapat didukung kebenarannya. dan hasil uji parsial (uji t) dapat diketahui bahwa Stres (X2) berpengaruh signifikansi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) Tenaga Penjual PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. Sehingga hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dapat didukung kebenarannya. Berdasarkan uji simultan (uji f) dapat diketahui bahwa variabel Konflik (X1) dan Stres (X2) berpengaruh signifikansi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) bagian Tenaga Penjual PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. Sehingga hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) dapat didukung kebenarannya. **Kata Kunci: Konflik, Stres, Kinerja**

## ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of conflict (X1), stress (X2) on employee performance PT.DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya (Y). The population used in this study is covering all employees of salespeople PT.DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. The sample in this study are all respondents who work in PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya by considering Work period, gendered woman, location of work placement in store Sampling method in this research is purposive sampling with Judgment Sampling technique. The analytical technique used to test the hypothesis is Multiple Linear Regression.

Based on the results of partial test hypothesis test (t test) it can be seen that Conflict (X1) partially significant influence on Employee Performance (Y) Salesperson PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. So the first hypothesis (H1) can be supported truthfully. Sedangkan partial test results (t test) can be seen that Stress (X2) partially significant influence on Employee Performance (Y) Salesperson PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. Hence, and hypothesis (H2) can be supported correctly. Based on simultaneous test (f test) it can be seen that Conflict (X1) and Stress (X2) variables simultaneously influence the Employee Performance (Y) Seller Sales Department PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya. So the third hypothesis (H3) can be backed up.

**Keywords: Conflict, Stress, Performance**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT ERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
ABSTRACTION .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Koflik Kerja .....	10
a. Definisi Konflik.....	10
b. Perkembangan Pemikiran Tentang Konflik.....	10
c. Proses Konflik .....	11
d. Indikator-indikator Konflik Kerja.....	23
2.1.2 Stres Kerja .....	23
a. Definisi Stres Kerja.....	23
b. Sumber-Sumber Potensi Stres Kerja .....	24
c. Akibat Stres .....	26
d. Indikator-Indikator Stres.....	27
e. Strategi Manajemen Stres Kerja.....	28
2.1.3 Kinerja .....	34
a. Definisi Kinerja .....	34
b. Kinerja Karyawan.....	35
c. Karakteristik Karyawan yang Memiliki Kinerja yang Tinggi.....	36
d. Indikator-Indikator Kinerja.....	37
e. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan.....	38
2.1.4 Hubungan antara konflik kerja, stress kerja dan kinerja karyawan .....	39
2.2. Penelitian Terdahulu .....	41
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	45
2.3.1 Hippotesis .....	45
2.3.2 Model Analisis .....	46

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian .....	47
3.2. Populasi dan Sampel .....	47
3.3. Identifikasi Variabel .....	49
3.4. Definisi Operasional .....	49
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	53
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	54
3.7. Teknik Analisis Data .....	55
3.7.1. Uji Validitas .....	55
3.7.2. Uji Reabilitas .....	56
3.7.3. Uji Model Analisis.....	56
3.7.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
3.7.5. Uji t-Test .....	57
3.7.6. Uji F-Test .....	59

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	62
4.1.1. Sejarah PT. DelamiBrands Kharisma Busana .....	62
4.1.2. Visi dan Misi .....	64
4.1.3. Prinsip-Prinsip Perusahaan .....	64
4.1.4. Strategi Perusahaan.....	65
4.1.5. Struktur Perusahaan.....	65
4.1.6. Cabang dan Produk yang Di Jual .....	68
4.2. Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Penelitian Kuantitatif.....	69
4.2.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	69
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
4.3. Analisis Data Model.....	79
4.3.1. Hasil Uji Validitas .....	79
4.3.2. Hasil Uji Reabilitas .....	81
4.3.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
4.3.4. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	83
4.3.5. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	88
4.3.6. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	90
4.4. Pembahasan.....	92

### **BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN**

5.1. Simpulan .....	98
5.2. Saran .....	99
5.3. Keterbatasan.....	100

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kontinum Intensitas Konflik.....	18
Tabel 2.2 Teknik-Teknik Penyelesaian Konflik.....	19
Tabel 2.3. Ringkasan Penelitian terdahulu.....	41
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	72
Tabel 4.6. Jawaban Responden terhadap Variabel Konflik (X1) .....	74
Tabel 4.7. Jawaban Responden terhadap Variabel Stres (X2) .....	76
Tabel 4.8. Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	78
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas .....	79
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Stres (X2) yang Di Olah Ulang....	81
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Reabilitas .....	82
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 4.13. Hasil Analisis Uji T .....	84
Tabel 4.14. Hasil Analisis Uji F .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Strategi Manajemen Stres Secara Umum.....	33
Gambar 2.2. U-terbalik Konflik.....	39
Gambar 2.3. U-terballik Stres.....	40
Gambar 2.4. Model Analisis .....	46
Gambar 3.1. Kurva Uji T .....	59
Gambar 3.2. Kurva Uji F .....	61
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. DelamiBrands Kharisma Busana Surabaya	66
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Konflik (X1) Terhadap Kinerja (Y)	85
Gambar 4.3. Kurva Distribusi Uji T pengaruh Stres (X2) Terhadap Kinerja (Y)	86
Gambar 4.4. Kurva Distribusi Uji F(Y) .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Input jawaban responden

Lampiran 3 : Tabulasi Identitas Responden

Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 5 : Output Uji Validitas

Lampiran 6 : Output Uji Reabilitas

Lampiran 7 : Output Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8: Titik Presentase Distribusi T

Lampiran 9 : Titik Presentase Distribusi F