

# PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA

## TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN TOKO PAKAIAN

### TANAH ABANG JAKARTA PUSAT

Oleh:

Nama: **Andi Rafli Adianta**

NIM: **21170346**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Agustus 2022**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA**

**TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN TOKO PAKAIAN**

**TANAH ABANG, JAKARTA PUSAT**

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Andi Rafli Adianta**

**NIM: 21170346**

**Jakarta, Agustus 2022**

**Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**(Ponco Priyantono, S.E., M.M)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**AGUSTUS 2022**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Andi Rafli Adianta / 21170346/ Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Toko Pakaian Tanah Abang, Jakarta Pusat / Dosen Pembimbing: Ponco Priyantono, S.E., M.M.

Pasar Tanah Abang adalah pusat perbelanjaan grosir dan tekstil terbesar se Asia Tenggara yang terletak di Jakarta Pusat. Tanah Abang menjual berbagai pakaian mulai dari pakaian anak – anak, remaja, dewasa, sekolah, pesta dan masih banyak lainnya. Karyawan toko pakaian yang bekerja di Tanah Abang melayani pelanggan secara langsung maka dari itu karyawan toko pakaian perlu memperhatikan produktivitas kerja mereka disaat melakukan pekerjaannya agar tidak terjadi kesalahan antara karyawan dengan pembeli. Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan yaitu konflik dan stres kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik dan stres kerja terhadap produktivitas karyawan Tanah Abang, Jakarta Pusat.

Konflik adalah persepsi seseorang pada suatu masalah yang terjadi secara negatif dan kepentingan dari pihak pertama. Stres kerja adalah seorang karyawan yang perasaannya mengalami tertekan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Subjek penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di toko pakaian Tanah Abang, Blok A, Lantai LG, Los F, Jakarta Pusat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner mengenai variabel dalam penelitian ini yaitu konflik, stres kerja, dan produktivitas karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, Jumlah sampel 35 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis. Hasil data penelitian diolah dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistic 26*.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menentukan model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh konflik dan stres kerja terhadap produktivitas karyawan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah konflik tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan toko pakaian Tanah Abang, Jakarta Pusat. Stres kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan toko pakaian Tanah Abang, Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Konflik, Stres Kerja, Produktivitas Karyawan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © 2019 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.

## ABSTRACT

Andi Rafli Adianta / 21170346/ *The Effect of Conflict and Work Stress on Employee Productivity at Tanah Abang Clothing Store, Central Jakarta/ Advisors: Ponco Priyantono S.E., M.M.*

Tanah Abang Market is the largest wholesale and textile shopping center in Southeast Asia, located in Central Jakarta. Tanah Abang sells various clothes ranging from clothes for children, teenagers, adults, schools, parties and many others. Clothing store employees who work in Tanah Abang serve customers directly, therefore clothing store employees need to pay attention to their work productivity when doing their work so that there are no mistakes between employees and buyers. There are factors that can affect employee productivity, namely conflict and employee work stress. The purpose of this study was to determine the effect of conflict and work stress on employee productivity in Tanah Abang, Central Jakarta.

Conflict is a person's perception of a problem that occurs negatively and the interests of the first party. Work stress is an employee whose feelings are depressed in doing their work.

The subjects of this study were employees who worked in tanah Abang clothing store, Block A, LG Floor, Los F, Central Jakarta. Data collection techniques used by observing and distributing questionnaires regarding the variables in this study are conflict, work stress, and employee productivity. The sampling technique in this study was non-probability sampling, namely by using accidental sampling techniques, the total sample was 35 people. The results of the research data were processed using the IBM SPSS Statistic 26 program.

The results of the classical assumption test show that the regression model meets the assumptions, namely that residues are normally distributed, there is no heteroskedasticity, and there is no multicholnearity. The results of multiple regression analysis determine regression models can be used to predict the effect of conflict and work stress on employee productivity.

The conclusion of this study is that conflict does not affect the productivity of employees of the Tanah Abang clothing store, Central Jakarta. Work stress does not affect the productivity of employees of the Tanah Abang clothing store, Central Jakarta.

**Keywords:** Conflict, Work Stress, Employee Productivity.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Toko Pakaian Tanah Abang, Jakarta Pusat” ini dengan baik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen dengan jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak – pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang telah memberi dukungan, pengarahan, bimbingan, serta nasihat dan saran selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis berikan kepada:

1. Bapak Ponco Priyantono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, arahan, pikiran, saran dan masukan untuk memberikan bimbingan selama penyusunan laporan penelitian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini dengan baik, dan tepat waktu.
2. Seluruh dosen pengajar dan staff Instiut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan pengajaran kepada penulis.
3. Keluarga penulis tercinta terutama mama dan papa yang telah memberikan dukungan, dorongan sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
4. Kepada Angelina Malinda Dharma tersayang yang telah memberikan dukungan, dorongan, bantuan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan laporan skripsi.
5. Kepada sahabat - sahabat penulis yaitu Rizky Agung Hakiki, Asa Saelan yang telah membantu penulis dan memberikan semangat selama penyusunan laporan skripsi.



6. Para karyawan toko pakaian sebagai responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan laporan skripsi.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengucapkan permohonan maaf jika terdapat kesalahan atau kekurangan dalam laporan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan adanya sebuah masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak sehingga dapat menjadi pembelajaran dan evaluasi bagi penulis.

Penulis berharap laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi referensi yang baik bagi penelitian selanjutnya. Atas perhatian dan dukungannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Penulis

Andi Rafli Adianta

# DAFTAR ISI



|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....     | i  |
| <b>ABSTRAK</b> .....               | 3  |
| <b>ABSTRACT</b> .....              | 4  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....        | 5  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....            | 7  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....          | 10 |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....         | 11 |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....       | 12 |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....     | 1  |
| A. Latar Belakang Masalah .....    | 1  |
| B. Identifikasi Masalah .....      | 10 |
| C. Batasan Penelitian .....        | 10 |
| D. Rumusan Masalah .....           | 10 |
| E. Tujuan Penelitian .....         | 11 |
| F. Manfaat Penelitian .....        | 11 |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> ..... | 12 |
| A. Landasan Teoritis .....         | 12 |
| 1. Konflik .....                   | 12 |
| 2. Stres Kerja .....               | 17 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
4. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.                                     | Produktivitas Karyawan .....                                | 21        |
| B.                                     | Penelitian Terdahulu .....                                  | 26        |
| C.                                     | Kerangka Pemikiran.....                                     | 27        |
| 1.                                     | Pengaruh Konflik Kerja terhadap Produktivitas Karyawan..... | 27        |
| 2.                                     | Pengaruh Stress Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan ..... | 28        |
| D.                                     | Hipotesis .....   | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |   | <b>30</b> |
| A.                                     | Objek Penelitian.....                                       | 30        |
| B.                                     | Desain Penelitian .....                                     | 30        |
| C.                                     | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....           | 32        |
| D.                                     | Teknik Pengambilan Sampel .....                             | 33        |
| E.                                     | Teknik Pengumpulan Data.....                                | 34        |
| F.                                     | Teknik Analisis Data.....                                   | 34        |
| 1.                                     | Uji Validitas .....   | 34        |
| 2.                                     | Uji Reliabilitas .....                                      | 35        |
| 3.                                     | Analisis Deskriptif .....                                   | 35        |
| 4.                                     | Skala Likert.....   | 36        |
| 5.                                     | Uji Asumsi Klasik.....                                      | 38        |
| 6.                                     | Analisis Regresi Linear Berganda .....                      | 39        |

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....**

|    |                                      |    |
|----|--------------------------------------|----|
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian ..... | 41 |
| B. | Analisis Deskriptif .....            | 42 |

Hak Cipta Milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





|   |           |
|---|-----------|
| 1. Profil Responden.....  | 42        |
| 2. Analisis Variabel.....                                       | 44        |
| C. Hasil Penelitian .....                                       | 51        |
| 1. Uji Validitas .....  | 51        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                       | 54        |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                                       | 55        |
| 4. Analisis Regresi Linear Berganda .....                       | 57        |
| D. Pembahasan.....  | 61        |
| 1. Profil Responden.....  | 61        |
| 2. Pengaruh Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan ..... | 62        |
| 3. Pengaruh Stres Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....    | 63        |
| 4. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                 | 63        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                          | <b>64</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 64        |
| B. Saran .....  | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                      | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>71</b> |

Hakipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Daftar Nama Toko pakaian dan Jumlah Karyawan Blok A, Tanah Abang, Lantai LG, Loss F ..... | 3  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....  | 26 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel Penelitian .....   | 33 |
| Tabel 3.2  | Kategori Koefisien Uji Validitas.....   | 35 |
| Tabel 3.3  | Skala Likert.....   | 37 |
| Tabel 4.1  | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 42 |
| Tabel 4.2  | Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....   | 43 |
| Tabel 4.3  | Profil Responden Berdasarkan Usia .....   | 44 |
| Tabel 4.4  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik (X <sub>1</sub> ).....                      | 45 |
| Tabel 4.5  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Stres (X <sub>2</sub> ).....                        | 46 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produktivitas Karyawan (Y).....                     | 49 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Konflik (X <sub>1</sub> ) .....                              | 51 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Stres (X <sub>2</sub> ).....                                 | 52 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Karyawan (Y) .....                             | 53 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Reliabilitas .....  | 54 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Normalitas .....  | 55 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Heterokedasitas .....   | 56 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Multikolonieritas .....   | 57 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....  | 58 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Parsial .....   | 59 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Simultan .....  | 60 |
| Tabel 4.17 | Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                       | 60 |

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Manfaat Peningkatan Produktivitas Pada Tingkatan Individu..... | 7  |
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran.....  | 28 |
| Gambar 3.1 | Rentang Skala Likert.....                                      | 37 |
| Gambar 4.1 | Rentang Skala Rata – Rata Konflik .....                        | 46 |
| Gambar 4.2 | Rentang Skala Rata – Rata Stres.....                           | 48 |
| Gambar 4.3 | Rentang Skala Rata – Rata Produktivitas Karyawan .....         | 50 |

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



Hak Cipta dan Undang-Undang  
Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | Deskripsi Responden .....                      | 76 |
| Lampiran 2 | Tanggapan Responden .....                      | 77 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas .....                      | 80 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Reliabilitas .....                   | 83 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                  | 84 |
| Lampiran 6 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 85 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Parsial (Uji t) .....                | 86 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....        | 87 |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Koefisien Deterinasi ( $R^2$ ) ..... | 88 |

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.