

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT HALUAN KEPRI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Grace Hutagalung  
140910329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT HALUAN KEPRI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Grace Hutagalung  
140910329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Grace Hutagalung  
NPM/NIP : 140910329  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Manajemen Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Haluan Kepri Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftarpustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 01 Februari 2019

Materai 6000

**Grace Hutagalung**  
140910329

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT HALUAN KEPRI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Grace Hutagalung  
140910329**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 01 Februari 2019**

**Dr. Hendri Herman, S.E, M.Si.  
Pembimbing**

## **ABSTRAK**

PT Haluan Kepri merupakan salah satu perusahaan media yang bergerak di bidang surat kabar, jurnalistik, dan jasa periklanan. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Haluan Kepri selalu berupaya meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dalam upaya tersebut, ternyata diketahui masih adanya masalah yang terjadi dalam perusahaan. Manajemen Konflik dan Stress Kerja merupakan permasalahan yang dihadapi perusahaan ini. Wirawan mendefinisikan manajemen konflik merupakan sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Dan Hasibuan mendefinisikan stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh manajemen konflik dan stress kerja yang dilakukan perusahaan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan PT Haluan Kepri Batam dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 125 responden dengan menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel. Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:  $Y = 14,591 + 0,330X_1 + 0,284X_2$ . Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa manajemen konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan manajemen konflik dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Haluan Kepri Batam

**Kata kunci: Manajemen Konflik, Stress Kerja, dan Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

*PT Haluan Kepri is one of the media companies engaged in newspapers, journalism, and advertising services. In conducting its business, PT Haluan Kepri always strives to improve employee performance in order to achieve customer satisfaction. In the effort, it turns out there are still problems that occur within the company. Conflict Management and Work Stress are the problems facing this company. Wirawan defines conflict management as a conflicting party process or a third party develops a conflict strategy and applies it to control conflict to produce the desired resolution. And Hasibuan defines stress is a condition of tension that affects the emotions, thinking processes, and conditions of a person. This research is conducted to know the influence of conflict management and work stress done by company to employee performance. This research was conducted on employees of PT Haluan Kepri Batam and the number of samples was determined as many as 125 respondents by using Slovin formula in sampling. Based on the result of multiple regression research, the equation as follows:  $Y = 14,591 + 0,330 X_1 + 0,284 X_2$ . From the result of the research, it can be concluded that conflict management has positive and significant effect on employee performance. Work stress has a positive and significant effect on employee performance. And conflict management and work stress together have a positive and significant effect on employee performance at PT Haluan Kepri Batam*

***Keywords: Conflict Management, Job Stress, and Employee Performance***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan laporan tugas akhir yang merupakan satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam, dan sekaligus
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Si. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera batam;
6. Pimpinan dan semua staff yang bekerja di PT Haluan Kepri Batam yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini;;
7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Mukhtar Hutagalung dan Ibu Ester Hutapea yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

8. Saudara dan abang kandung penulis Santoso Hutagalung, yang telah berjuang untuk membiayai dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi;
9. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis, terkhusus “Keluarga Genit” Indah Sulistiowati, Silvia Anisah dan M. Bayu Prasetya, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi;
10. Kekasih saya Heru Kolman Tampubolon, yang senantiasa, memberikan arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;
11. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 01 Februari 2019

Grace Hutagalung

## DAFTAR ISI

|                                                                    | Halaman     |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                         | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS .....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                    | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                               | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                              | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                          | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                                          | <b>xv</b>   |
| <br>                                                               |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>16</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                           | 16          |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                      | 8           |
| 1.3 Batasan Masalah.....                                           | 9           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                          | 9           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                        | 10          |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                       | 10          |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis .....                                       | 10          |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....                                        | 11          |
| <br>                                                               |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                | <b>12</b>   |
| 2.1 Teori Dasar.....                                               | 12          |
| 2.1.1 Manajemen Konflik .....                                      | 13          |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Konflik.....                          | 13          |
| 2.1.1.2 Indikator Manajemen Konflik .....                          | 14          |
| 2.1.1.3 Tujuan Manajemen Konflik .....                             | 15          |
| 2.1.1.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Gaya Manajemen Konflik..... | 18          |
| 2.1.2 Stress Kerja .....                                           | 18          |
| 2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja .....                              | 18          |
| 2.1.2.2 Indikator Stress Kerja .....                               | 20          |
| 2.1.2.3 Langkah-Langkah Mengatasi Stress.....                      | 20          |
| 2.1.3 Kinerja Karyawan .....                                       | 22          |
| 2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....                          | 22          |
| 2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan .....                           | 23          |
| 2.1.3.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja .....                   | 24          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                     | 24          |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                                       | 28          |
| 2.3.1. Manajemen konflik terhadap kinerja karyawan.....            | 28          |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2. Stress kerja terhadap kinerja karyawan.....                        | 29 |
| 2.3.3. Manajemen konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan ..... | 30 |
| 2.4. Hipotesis.....                                                       | 31 |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>         | <b>32</b> |
| 3.1 Desain Penelitian.....                     | 32        |
| 3.2 Operasional Variabel.....                  | 33        |
| 3.2.1 Variabel Independen .....                | 33        |
| 3.2.1.1. Manajemen Konflik (X1) .....          | 34        |
| 3.2.1.2. Stress Kerja (X2) .....               | 34        |
| 3.2.2 Variabel Dependen.....                   | 35        |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                 | 36        |
| 3.3.1 Populasi.....                            | 36        |
| 3.3.2 Sampel.....                              | 36        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....               | 37        |
| 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian ..... | 37        |
| 3.4.2 Alat Pengumpulan Data .....              | 39        |
| 3.5 Metode Analisis Data.....                  | 40        |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif .....                | 40        |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data.....                   | 41        |
| 3.5.2.1 Uji Validitas Data .....               | 41        |
| 3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....                  | 43        |
| 3.5.3 Uji Asumsi .....                         | 44        |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas .....                   | 44        |
| 3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....            | 45        |
| 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....          | 46        |
| 3.5.4 Uji Pengaruh .....                       | 47        |
| 3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 47        |
| 3.5.4.2 Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....    | 48        |
| 3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis.....             | 49        |
| 3.5.5.1 Uji t.....                             | 49        |
| 3.5.5.2 Uji F.....                             | 50        |
| 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....         | 51        |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian.....                   | 51        |
| 3.6.2 Jadwal Penelitian.....                   | 52        |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>             | <b>53</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                              | 53        |
| 4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 53        |
| 4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....               | 54        |
| 4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 54        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                     | 55        |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif .....                                | 55        |
| 4.2.1.1. Variabel manajemen konflik (X2) .....                 | 55        |

|         |                                                |    |
|---------|------------------------------------------------|----|
| 4.2.1.1 | Variabel Stress Kerja (X2) .....               | 58 |
| 4.2.1.2 | Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....            | 60 |
| 4.2.2   | Hasil Uji Kualitas Data .....                  | 61 |
| 4.2.2.1 | Hasil Uji Validitas Instrumen.....             | 61 |
| 4.2.2.2 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....         | 64 |
| 4.2.3   | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                  | 65 |
| 4.2.3.1 | Hasil Uji Normalitas.....                      | 65 |
| 4.2.3.2 | Hasil Uji Multikolinearitas .....              | 68 |
| 4.2.3.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas.....             | 69 |
| 4.2.4   | Hasil Uji Pengaruh .....                       | 71 |
| 4.2.4.1 | Analisis Regresi Linear Berganda .....         | 71 |
| 4.2.4.2 | Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 73 |
| 4.2.5   | Hasil Uji Hipotesis .....                      | 74 |
| 4.2.5.1 | Hasil Uji-t .....                              | 74 |
| 4.2.5.2 | Hasil Uji-F .....                              | 75 |
| 4.3     | Pembahasan.....                                | 76 |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>81</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                    | 81        |
| 5.2 Saran.....                          | 82        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>.DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>ix</b> |
|-----------------------------|-----------|

#### **LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....                                             | 31      |
| Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram.....                                | 66      |
| Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i> ..... | 67      |
| Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas .....                                        | 70      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. 1 Data Penjualan PT Haluan Kepri Batam per Juli- September 2018 .....        | 4       |
| Tabel 1. 2 Data Lap. Detail Absensi 2018 .....                                        | 7       |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                 | 25      |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....                                       | 35      |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....                                                     | 52      |
| Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 53      |
| Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....                                  | 54      |
| Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                  | 54      |
| Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Manajemen Konflik<br>(X1)..... | 56      |
| Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Stress Kerja (X2) .....        | 58      |
| Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kinerja Karyawan(Y) .....      | 60      |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Manajemen Konflik .....                                | 62      |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Stress Kerja .....                                     | 63      |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan .....                                 | 64      |
| Tabel 4. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                       | 65      |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                              | 65      |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                        | 68      |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                          | 69      |
| Tabel 4. 14 Hasil uji Heteroskedastisitas melalui uji Glesyer .....                   | 71      |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Berganda .....                                           | 72      |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                     | 73      |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji-t.....                                                          | 74      |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji-F.....                                                          | 76      |

## DAFTAR RUMUS

|                                                | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....                   | 36      |
| Rumus 3. 2 <i>Pearson Product Moment</i> ..... | 42      |
| Rumus 3. 3 Cronbach`s <i>Alpha</i> .....       | 43      |
| Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda .....       | 47      |
| Rumus 3. 5 Uji t .....                         | 49      |
| Rumus 3. 6 Uji F .....                         | 51      |