

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI
INDONESIA, TBK**

SKRIPSI

FARAH MAULIDINA SAFIRA

2118000073



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI
INDONESIA, TBK**

SKRIPSI

FARAH MAULIDINA SAFIRA

2118000073



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI INDONESIA, TBK

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juli 2022



Farah Maulidina Safira

NPM 21180000073

PERSETUJUAN PEMBIMBING

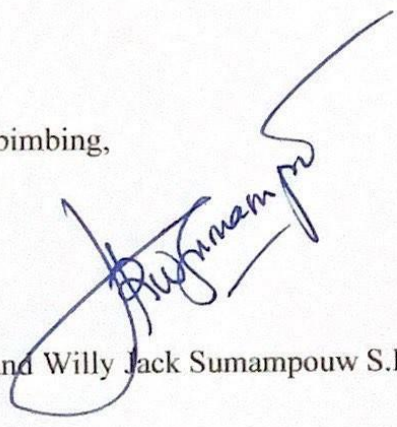
Skripsi dengan Judul:

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI INDONESIA, TBK

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ruland Willy Jack Sumampouw S.E.M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Pembimbing,

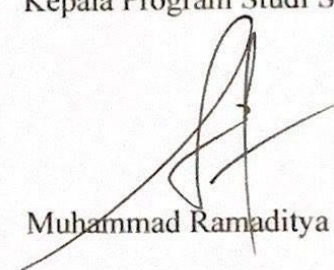
Ruland Willy Jack Sumampouw S.E.M.Si



Jakarta, 15 Juli 2022

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

Muhammad Ramaditya, BBA., MSc.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI INDONESIA, TBK

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi
S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal A..

Panitia Ujian Skripsi :

1. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. : Ruland Willy Jack Sumampouw S.E.M.Si
(Pembimbing)
3. : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Penguji I)
4. : Joko Bagio Santoso, SE., MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Zurich Asuransi Indonesia,Tbk” yang merupakan persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan penulis dan selalu memberikan dukungan, fasilitas dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya.
2. Ruland Willy Jack Sumampouw S.E.M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan ilmu pengetahuan, saran dan motivasi dalam proses pengerjaan dan penulisan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen di Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan mengajar untuk mahasiswa Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Angkatan 2018.
4. Kedua kakak saya Karina Deska Harwinda, Amrin Yahya dan Adik saya Dimas Bayu Maulana Rasjid yang selalu memberikan dukungan, semangat dan pengorbanan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya.
5. Sahabat – sahabat penulis selama berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yaitu Anissa Ramadhanti, Berlian Carol Febiola, dan Ima Ayu Savitri yang selalu memberikan dukungan, motivasi, saran yang terbaik.
6. Sahabat – sahabat penulis yaitu Natasya Arsyiprameswari, Ilma Nasha Aulia, Dewi Alya Febriyani, Rahmat, Chairul Yaqin, Yose Rizal Basithuta, Fatimah Alfiyanita dan Rendy Armansyah yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kritik serta saran yang terbaik.
7. Teman – teman seangkatan S1 Manajemen dan Kelas 1A Manajemen yang selalu berbagi pengetahuan selama berkuliah

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik serta ide yang membangun sangat diharapkan oleh penulis untuk meningkatkan kualitas penulisan dimasa yang akan datang. Semoga peneliti lain, pembaca, dan pihak – pihak lain yang berkepentingan akan menemukan tesis ini dan dapat mengembangkannya

Jakarta, 15 Juli 2022



Farah Maulidina Safira

NIM 21180000073

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farah Maulidina Safira
NPM : 21180000073
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZURICH ASURANSI INDONESIA, TBK

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 15 Juli 2022

Yang menyatakan,



Farah Maulidina Safira

Farah Maulidina Safira	Dosen Pembimbing :
NPM : 21180000073	Ruland Willy Jack Sumampouw
Program Studi S1-Manajemen	S.E.M.Si

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZURICH
ASURANSI INDONESIA, TBK**

ABSTRAK

Kinerja karyawan menjadi perhatian utama dalam perusahaan, karena kinerja karyawan akan menentukan bagaimana kinerja suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Zurich Asuransi Indonesia, Tbk. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dengan menyebar kuisioner kepada responden dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah karyawan PT. Zurich Asuransi Indonesia, Tbk sebanyak 90 orang yang telah bekerja minimal selama 1 (satu) tahun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t dan Uji f untuk mengetahui pengaruh penelitian secara keseluruhan, dengan bantuan program SPSS 23 for Windows.

Hasil penelitian ini adalah: Beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Stres Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Konflik Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 18,448 dengan signifikan nilai Fhitung sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05. Sedangkan nilai Ftabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,71 untuk itu beban kerja, stres kerja dan konflik kerja secara bersama – sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan

Farah Maulidina Safira

NPM : 21180000073

Bachelor's Degree of Management

Supervisor:

Ruland Willy Jack Sumampouw

S.E.M.Si

***THE EFFECT OF WORKLOAD, WORK STRESS AND EMPLOYMENT
CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. ZURICH
INSURANCE INDONESIA, TBK***

ABSTRACT

Employee performance is a major concern in the company, because employee performance determines company performance. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of workload, work stress, and conflict on employee performance at PT. Zurich Asuransi Indonesia, Tbk. This research method uses quantitative methods. The research sample is employee of PT. Zurich Asuransi Indonesia, Tbk as many as 90 people who had worked for at least 1 (one) year. Hypothesis testing in this study used t-test and f-test to determine the effect of the overall research, with the help of SPSS 23 for Windows.

The results of this study are: workload has a positive and significant effect on employee performance, work stress has a negative and significant effect on employee performance, work conflict has a positive and significant effect on employee performance. The result showed that the Fcount was 18,448 with a significant value of Fcount of 0,000 which was lower than 0,05. While the value of Ftable at the 95% confident level ($\alpha = 0,05$) is 2,71 for workload, work stress and work conflict which together affect employee performance

Keywords: Workload, Work Stress, Work Conflict, Employee Performance

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2 Beban Kerja	8
2.1.2.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	9
2.1.2.2 Dampak Beban Kerja	10
2.1.2.3 Indikator Beban Kerja.....	10
2.1.3 Stres Kerja.....	11
2.1.3.1 Jenis- Jenis Stres	11
2.1.3.2 Penyebab Stres	11
2.1.3.3 Gejala – Gejala Stres.....	12
2.1.3.3 Indikator Stres Kerja	13
2.1.4 Konflik Kerja	13
2.1.4.1 Sumber Konflik.....	14
2.1.4.2 Jenis – Jenis Konflik	14
2.1.4.3 Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya Konflik.....	15
2.1.4.4 Indikator Konflik Kerja.....	16
2.1.5 Kinerja.....	16

2.1.5.1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja.....	17
2.1.5.2. Tujuan Penialain Kinerja	17
2.1.5.3. Parameter Pengukuran Kinerja	17
2.1.5.4. Indikator Kinerja.....	18
2.2 Review Penelitian Terdahulu	18
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	21
2.3.1 Keterkaitan antara beban kerja terhadap kinerja.....	21
2.3.2 Keterkaitan antara stres kerja terhadap kinerja	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.4.1 Pengembangan Hipotesis	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Strategi Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sample	24
3.2.1 Populasi Penelitian.....	24
3.2.2 Sample Penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Data Primer	26
3.3.2 Data Sekunder.....	26
3.4. Operasionalisasi Variabel	26
3.4.1 Variabel independent (X).....	26
3.4.2 Variable Dependent (Y).....	27
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	29
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	29
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.5.4 Uji Hipotesis	32
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Sejarah Singkat PT. Zurich Asuransi Indonesia, Tbk	34
4.1.1 Struktur Organisasi	34
4.2 Analisis Deskriptif Responden.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	37

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	38
4.3 Analisis Deskripsi Data.....	39
4.3.1 Beban Kerja (X1)	39
4.3.2 Stres Kerja (X2)	40
4.3.3 Konflik Kerja (X3).....	41
4.3.4 Kinerja Karyawan (Y).....	41
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	42
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	44
4.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	44
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	45
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan	48
4.6 Uji Hipotesis	48
4.6.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	48
4.6.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	50
4.7 Temuan Hasil Penelitian	50
4.7.1 Pengaruh Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	50
4.7.2 Pengaruh Variabel Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	51
4.7.3 Pengaruh Variabel Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	52
4.7.4 Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan	53
BAB V	55
SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
5.3 Keterbatasan penelitian.....	56
Daftar Pustaka.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	25
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	25
Tabel 3.3	26
Tabel 3.4 Definisi Operasional	27
Tabel 3.5	30
Tabel 4.1	35
Tabel 4.2	36
Tabel 4.3	36
Tabel 4.4	37
Tabel 4.5	38
Tabel 4.6	39
Tabel 4.7	40
Tabel 4.8	41
Tabel 4.9	41
Tabel 4.10	42
Tabel 4.11	43
Tabel 4.12	43
Tabel 4.13	43
Tabel 4.14	44
Tabel 4.15	44
Tabel 4.16	45
Tabel 4.17	46
Tabel 4.18	47
Tabel 4.19	48
Tabel 4.20	48
Tabel 4.21	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	22
Gambar 4.1.....	34
Gambar 4.2.....	35
Gambar 4.3.....	36
Gambar 4.4.....	37
Gambar 4.5.....	37
Gambar 4.6.....	38
Gambar 4.7.....	54