



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS PENGARUH *ROLE CONFLICT* DAN  
*WORK OVERLOAD* TERHADAP *JOB STRESS*  
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* STUDI KASUS  
DI PT XYZ**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Indah Ratna Sari

12130110074

**FAKULTAS BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2016**



وخيرة الله دوماً أجمل من أمانينا

God's choices for us are always  
more beautiful than our wishes.

UMMN

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *ROLE CONFLICT* DAN *WORK OVERLOAD***

**TERHADAP *JOB STRESS* SERTA PENGARUHNYA TERHADAP**

***JOB SATISFACTION* STUDI KASUS DI PT XYZ**

Oleh :

Nama : Indah Ratna Sari

NIM : 12130110074

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 26 Agustus 2016

Ketua Sidang,

Penguji,

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

Albert Oktovianus, S.T., M.M.

Pembimbing,

Ketua Program Studi,

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Indah Ratna Sari menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH *ROLE CONFLICT* DAN *WORK OVERLOAD*  
TERHADAP *JOB STRESS* SERTA PENGARUHNYA TERHADAP *JOB*  
*SATISFACTION* STUDI KASUS DI PT XYZ**

Adalah hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Segala karya atau pendapat orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya dan telah dicantumkan pada daftar pustaka. Maka, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, skripsi ini adalah karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari terbukti adanya kecurangan / penyimpangan dalam skripsi yang saya ajukan ini, saya siap menerima konsekuensi dan resiko atas tindakan saya. Saya siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Tangerang, 26 Agustus 2016

Indah Ratna Sari

NIM: 12130110074

## KATA PENGANTAR

Segala rahmat dan karunia yang telah Allah SWT dan Nabi besar Muhammad SAW berikan kepada penulis telah membimbing penulis dan Orang Tua penulis yang telah mendukung melalui doa dan motivasi dalam menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh *Role Conflict* dan *Work Overload* Terhadap *Job Stress* Serta Pengaruhnya Terhadap *Job Satisfaction* Studi Kasus Di PT XYZ” dengan baik dan lancar. Tujuan ditulisnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Ekonomi di Universitas Multimedia Nusantara. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan skripsi ini khususnya kepada :

1. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran, serta perbaikan dalam proses pembuatan laporan magang hingga dapat selesai dengan baik. Dan sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang memberi dukungan Moril.
2. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si. selaku Ketua Sidang yang telah memberikan ilmu dan arahnya terhadap kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Albert Oktovianus, S.T. M.M. selaku Dosen Penguji Ahli yang telah memberikan ilmu, saran, pengalaman, serta nasihat terutama dalam bidang *human resource*.

4. Seluruh Dosen Universitas Multimedia Nusantara yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat terutama dosen-dosen peminatan *human resource*.
5. Bapak dan Ibu selaku *Human Resources* PT XYZ yang sudah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi secara kooperatif sehingga penulis dapat melengkapi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh karyawan di PT XYZ yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini dalam meluangkan waktunya untuk bersedia mengisi kuisisioner yang diberikan.
7. Teman-teman satu bimbingan (Agnes, Marlyn, Poespitha, dan Alfred) yang telah memberikan bantuan dalam hal pembuatan skripsi, dukungan, saran dan semangat kepada penulis.
8. Icha, Inggar, Feby, Andriyanti, Maya, Hasibah, Agnes dan Lisi sebagai sahabat penulis yang selalu memberikan *support* kepada penulis.

Penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk memaksimalkan pembuatan laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai sumber informasi maupun sumber referensi bagi penulisan laporan selanjutnya

Tangerang, 26 Agustus 2016

Penulis

Indah Ratna Sari

## ABSTRAKSI

Produk *Fast Consumeer Goods* di Indonesia diperkirakan melambat pada akhir tahun 2015 sebesar 4.6 %. Salah satu perusahaan *Fast Consumeer Goods* di Indonesia adalah PT Mayora Indah, Jayanti. Adapun permasalahan pada penelitian ini diajukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu, *Role Conflict* (X1), *Work Overload* (X2) berpengaruh positif pada variabel dependen yaitu, *Job Stress* (Y1), Serta Pengaruh *Job Stress* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* (Y2).

Penelitian ini memiliki 64 responden dan pengolahan datanya dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *judgement sampling* yaitu karyawan tetap di PT Mayora Indah, Jayanti dan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner.

Berdasarkan Hasil pengolahan data menggunakan uji hipotesis t ditemukan bahwa variabel *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress* di PT Mayora Indah, Jayanti dengan nilai sig. sebesar .000 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7.834 > 1.9990$ . Pada variabel *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress* di PT Mayora Indah, Jayanti dengan nilai sig. sebesar .000 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5.592 > 1.9990$ . Dan pada variabel *job stress* terhadap *job satisfaction* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap *job stress* dengan nilai sig sebesar .105 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1.646 < 1.9990$ . Dan berdasarkan uji f variabel *role conflict* dan *work overload* secara simultan berpengaruh terhadap *job stress* dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,348.

Kata Kunci: *Role Conflict, Work Overload, Job Stress, Job Satisfaction*



## ABSTRACT

*Product Fast Consumer Goods product in Indonesia is estimated in the end of 2015 is around 4.6%. One Fast Consumer Goods company in Indonesia is PT Mayora Indah, Jayanti. The problem of this research is submitted to find out whether independent variable, such as, Role Conflict (X1), Work Overload (X2) are positively affected to the dependent variable, such as Job Satisfaction and the negative effect to the Job Satisfaction (Y2).*

*This research has 64 respondents and the data processing was done using SPSS version 23. The Sampling method in this research is judgment sampling method, which is permanent employees of PT Mayora Indah, Jayanti and the data collecting technique was using questionnaire.*

*Based on the results of data processing using t hypothesis testing found that role conflict variable positive and significant impact on job stress in PT Mayora Indah, Jayanti with sig. of .000 and value  $t_{count} 7834 > 1.9990$ . At work overload variable positive and significant impact on job stress in PT Mayora Indah, Jayanti with sig. of .000 and value  $t_{hitung} 5592 > 1.9990$ . And the variable stress job to job satisfaction did not significantly affect the job stress with nilai sig sebesar .105 and  $t_{count}$  of 1,646  $< 1.9990$ . And based on test variables f role conflict and work overload, simultaneously affect the job stress with a value  $F_{count} 39.348$ .*

**Keyword:** : *Role Conflict, Work Overload, Job Stress, Job Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>.....i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>.....ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>.....iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>.....vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>.....vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>.....viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>.....xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>.....xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>.....1</b>
1.1 Latar Belakang .....	.....1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	.....10
1.3 Batasan Penelitian .....	.....10
1.4 Tujuan Penelitian .....	.....11
1.5 Manfaat Penelitian .....	.....11
1.5.1 Manfaat Pembaca .....	.....11
1.5.2 Manfaat Perusahaan.....	.....11
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian Skripsi.....	.....12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>.....14</b>
2.1 Definisi Sumber Daya Manusia .....	.....14
2.2 Job Stress .....	.....14

2.2.1 Pengertian Stress .....	14
2.2.2 Penyebab Stress.....	17
2.2.3 Moderator Stress.....	19
2.3 Role Conflict.....	22
2.4 Work Overload.....	23
2.5 Job Satisfaction .....	25
2.5.1 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasaan .....	28
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.6.1 Pengaruh Role Conflict terhadap Job Stress .....	29
2.6.2 Pengaruh Work Overload terhadap Job Satisfaction .....	29
2.6.3 Pengaruh Job Stress terhadap Job Satisfaction .....	30
2.7 Model Penelitian .....	32
2.8 Penelitian Terdahulu .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitan .....	38
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	39
3.1.3 Value Perusahaan .....	39
3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	45
3.3 Metode Penelitian.....	45
3.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.4.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.4.1.2 Sample Size .....	43

3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.4.3 Research Data.....	46
3.4.4 Time Frame .....	47
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	47
3.6 Teknik Pengolahan Analisis Data .....	48
3.6.1 Uji Instrumen .....	48
3.6.1.1 Uji Validitas .....	48
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.6.2.1 Uji Multikolonieritas .....	52
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.6.2.3 Uji Normalitas .....	52
3.6.3 Uji Model.....	53
3.6.3.1 Koefisien Determinasi .....	53
3.6.4 Uji Hipotesis.....	53
3.6.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	53
3.6.4.2 Analisis Regresi Sederhana .....	54
3.6.4.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	55
3.6.4.3 Uji signifikan f .....	55
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	56
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Profil Responden .....	58
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	64

4.2.1 Role Conflict ( $X_1$ ) .....	65
4.2.2 Work Overload ( $X_2$ ).....	66
4.2.3 Job Stress ( $Y_1$ ) .....	67
4.2.4 Job Satisfaction( $Y_2$ ) .....	68
4.3 Uji Instrumen .....	69
4.3.1 Uji Validitas .....	69
4.3.1.1 Uji Validitas untuk pre-test dengan 30 responden .....	73
4.3.1.2 Uji Validitas Untuk Main Test Dengan 64 Responden .....	80
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.3.2.1 Uji Reliabilitas untuk Pre-test dengan 30 Responden .....	86
4.3.2.2 Uji Reliabilitas untuk Main Test dengan 64 Responden .....	90
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	93
4.4.1 Uji Multikolonieritas .....	93
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	94
4.4.3 Uji Normalitas .....	97
4.5 Uji Model.....	100
4.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	100
4.5.2 Uji Hipotesis.....	102
4.5.2.1 Analisis Regresi Berganda .....	102
4.5.2.2 Analisis Regresi Sederhana .....	103
4.5.2.3 Uji Statistik T .....	104
4.5.2.4 Uji Statistik F .....	106
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian.....	109
4.8 Implikasi Manajerial .....	114

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan .....	119
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	121
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Underload-Overload Continuum .....	16
Gambar 2.2 A Model of Occupational Stress.....	18
Gambar 2.3 Model of responses to dissatisfaction .....	28
Gambar 2.4 Model Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	42
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Status .....	61
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	62
Gambar 4.6 Data Responden Berdasarkan Departemen.....	63
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastitas Variabel Role Conflict dan Work Overload Terhadap Job Stress .....	95
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastitas Variabel Job Stress Terhadap Job Satisfaction .....	96
Gambar 4.9 Uji Normalitas Variabel Role Conflict dan Work Overload Terhadap Job Stress.....	98
Gambar 4.10 Uji Normalitas Variabel Job Stress Terhadap Job Satisfaction.....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	33
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional .....	56
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Rata-rata Jawaban Responden.....	64
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel RoleConflict .....	65
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Work Overload.....	66
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Job Stress .....	67
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Job Satisfaction .....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pre-test Indikator Variabel Role Conflict .....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pre-test Indikator Variabel Work Overload .....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pre-test Indikator Variabel Job Stress .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pre-test Indikator Variabel Job Satisfaction.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pre-Test Keseluruhan Indikator.....	78
Tabel 4.11 Uji Validitas Main Test Indikator Variabel Role Conflict .....	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Main Test Indikator Variabel Work Overload .....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Main Test Indikator Variabel Job Stress.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Main Test Indikator Variabel Job Satisfaction.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Main Test Keseluruhan Indikator .....	85
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Pre-Test Indikator Variabel Role Conflict .....	86
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Pre- Test Indikator Variabel Work Overload .....	87
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Pre-Test Indikator Variabel Job Stress.....	87
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Pre-Test Indikator Variabel Job Satisfaction.....	88



Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Keseluruhan Indikator .....	89
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Main- Test Indikator Variabel Role Conflict .....	90
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Main-Test Indikator Variabel Work Overload .....	90
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Main-Test Indikator Variabel Job Stress.....	91
Tabel 4.24 Uji Realiabilitas Main-Test Indikator Variabel Job Satisfaction .....	91
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Main-Test Keseluruhan Indikator .....	92
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Role Conflict, Work Overload Terhadap Job Stress .....	93
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Job Stress Terhadap Job Satisfaction .....	94
Tabel 4.28 Uji Model Variabel Role Conflict dan Work Overload Terhadap Job Stress.....	100
Tabel 4.29 Uji Model Variabel Job Stress Terhadap Job Satisfaction .....	101
Tabel 4.30 Analisa Regresi Berganda .....	102
Tabel 4.31 Analisa Regresi Sederhana .....	103
Tabel 4.32 Uji Statistik t Variabel Role Conflict dan Work Overload Terhadap Job Stress.....	105
Tabel 4.33 Uji Statistik t Variabel Job Stress Terhadap Job Satisfaction.....	106
Tabel 4.34 Uji Statistik F Role Conflict, Work Overload Terhadap Job Stress ...	107
Tabel 4.35 Uji Statistik F Job Stress Terhadap Job Satisfaction .....	108