

**PENGARUH KONFLIK, STRESS KERJA DAN KOMITMEN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK KB  
(KOOKMIN BANK) BUKOPIN KANTOR CABANG TANJUNG  
PINANG**

**ELDA RAHAYU**

**NIM 180461201065**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
2023**

## MOTTO

- 2:° 1 3 > ~ ' 1 ' -

“ Tidaklah seseorang menjadi kuat, jika hidupnya tak terjatuh berulang kali “  
(*Elda Rahayu*)

:Dimana ada kemauan disana pasti ada jalan, jika tidak ada kemauan maka disitulah timbul banyak alasan”  
(*Donny Kevin*)

“ Kamu hanya perlu menangis sebentar, sisanya tak ada yang berubah. Tapi hatimu menjadi lebih tegar sementara otakmu bekerja penuh untuk bertahan ”  
(*Rara\_Ador*)

“Masa lalu, rasa sakit, masa depan, mimpi-mimpi, semua akan berlalu seperti sungai yang mengalir. Maka biarlah hidupku mengalir seperti sungai kehidupan”  
(*Tere Liye*)

“Perjalanan seribu mil selalu di mulai dengan langkah pertama”  
(*Lao Tzu*)

Persembahan untuk :

- ✚ **Bapak Muhammad jais**
- ✚ **Ibu Khairiyah**
- ✚ **Keluarga besar kakek Arli dan Kuning**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Elda Rahayu  
NIM : 180461201065  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Stress Kerja dan Komitmen terhadap kinerja Karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Dodi Dermawan, S.E., M.Ec  
NIP. 198012302014041001

  
Drs. H. Muhammad Idris DM., MM., M.Si  
NIP. 195812311990311227

### Panitia Penguji


Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 196711202012101003	Ketua Penguji		19/01/2023
<u>Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ec</u> NIP. 198012302014041001	Penguji I		19/01/2023
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji II		19/01/2023
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Penguji III		19/01/2023
<u>Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji IV		20/01/2023

Tanggal lulus : 11 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

  
Dr. Hj Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA  
NIDN. 1001077101

  
Abdul Jalal., SE., M.Si  
NIP. 198508222019031012

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elda Rahayu  
NIM : 180461201065  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap Kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Seminar Hasil/Sidang


Skripsi

Tanjungpinang, 20 Desember 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Dr. Dodi Dermawan, S.E., M.Ec  
NIP. 198012302014041001

  
Drs. H. Muhammad Idris DM., MM., M.Si  
NIP. 195812311990311227

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

  
Abdul Jalal, SE., M.SI  
NIP : 198508222019031012



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Elda Rahayu  
NIM : 180461201065  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap Kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah di sebutkan nama penggaran dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjung pinang, Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Elda Rahayu  
NIM.180461201065

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat taufiq dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “ Pengaruh Konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap Kinerja karyawan pada Bank KB (*Kookmin Bank*) Bukopin KC Tanjungpinang”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari bantuan orang-orang disekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih terbesar kepada Allah S.W.T yang telah memberikan Nikmat Umur, tubuh yang sehat, serta pikiran yang baik. Yang oleh karena bukan kekuasaan-Nya tidak pernah terpikir dan terjalani segala cobaan dan ujian hingga ke titik ini.
2. Terimakasih pula yang tak kalah besarnya kepada sepasang sejoli yang tak lagi muda, Bapak Muhammad Jais dan Istri tercintanya ibu Khairiyah, yang mana oleh mereka terlahir lah perempuan cantik yang menjelma saya. Sungguh tidak ada nikmat yang paling nikmat ketika melihat keduanya tersenyum bahagia, semoga selalu sehat dan senantiasa dalam perlindungan Allah pak, bu. Terimakasih sekali untuk seluruh kehidupan yang telah diberikan kepadaku.
3. Terimakasih kepada saudaraku Elma elpina, yang cantik parasnya meski suka mengomel sedikit pada adik adiknya termasuk saya, muhammad nur ikhsan

dan muammar. Semogaa kita selalu di eratkan dalam tali persaudaraan yang tetap kuat meski badai perjalanan akan terus melaju. Sehat selaluu.

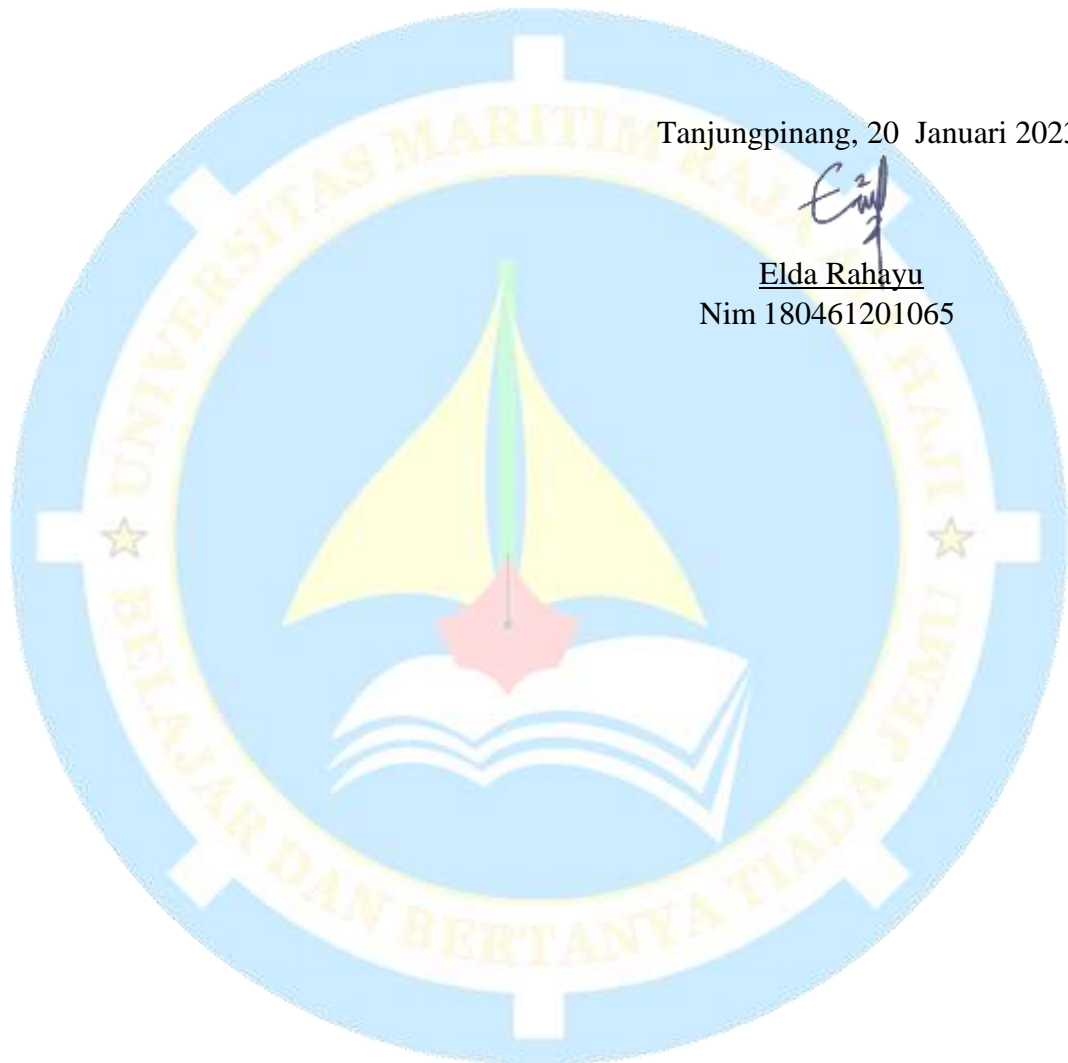
4. Terimakasih kepada bapak Dr. Dodi dermawan, S.E., M.Ec dan bapak Drs. H. Muhammad Idris, DM., MM., M.Si selaku pembimbing skripsi saya. Terimakasih sekali telah banyak merubah cara pandang, mengarahkan kepada hal baik serta membantu membukakan jalan buntu, semoga allah membalas kebaikan dengan pahala yang berlimpah dan dimudahkan segala urusannya.
5. Terimakasih kepada pihak perusahaan Bank KB Bukopin yang sudah berkenan menerima dan bermurah hati mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di tempat mereka, kepada pak Zulkifli Ismail dan para staff terimakasih sekali sambutan baik dan hangatnya kepada saya.
6. Terimakasih kepada seluruh dosen dan para staff yang berbaik hati telah mengajarkan banyak hal dari saya mulai masuk ke kampus tercinta ini hingga menjadi alumni, berkah selalu pak bu untuk ilmu ilmunya. Terimakasih pula sudah memudahkan urusan kampus, membantu pengurusan berkas, menolong ketidaktahuan.
7. *Special thanks* Donny Kevin Amd Farm, S.E. terimakasih sudah banyak membantu, meluangkan waktu dan pemikiran, menjadi tempat diskusi serta berbagi, menjadi tempat pulang segala penat.
8. Terimakasih kepada seluruh teman-temanku, angkatan 18 serta teman seperjuangan, terimakasih untuk dukungan dan doa baiknya.
9. *A huge Thank you to myself*, terimakasih sudah mau mencoba berkali kali. Terbiasa dengan penat dan kecewa, kamuu hebat dan sangat hebat, ingatlah selalu bahwa segala sesuatu tak pernah luput dari jalan keluar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Tanjungpinang, 20 Januari 2023



Elda Rahayu  
Nim 180461201065





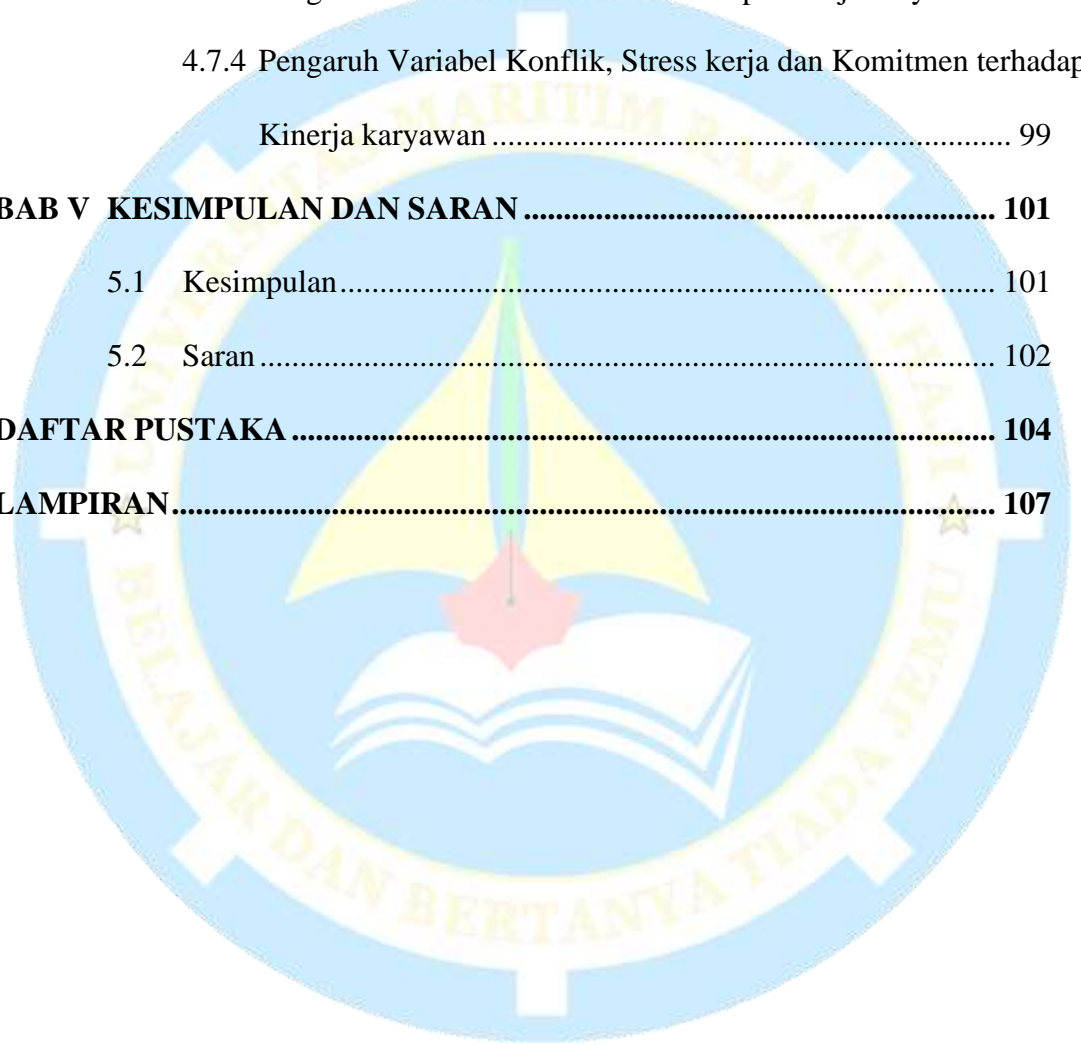
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	6
1.3 Pembatasan masalah .....	7
1.4 Tujuan penelitian .....	7
1.5 Manfaat penelitian .....	8
1.6 Sistematika penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> <b>10</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Kinerja karyawan .....	10
2.1.2 Konflik .....	16
2.1.3 Stress kerja .....	23
2.1.4 Komitmen.....	26
2.1 Penelitian terdahulu .....	28

2.2	Kerangka pemikiran .....	32
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	33
2.3.1	Konflik terhadap Kinerja Karyawan .....	33
2.3.2	Stress kerja terhadap kinerja karyawan.....	33
2.3.3	Komitmen terhadap kinerja karyawan .....	34
2.3.4	Konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap kinerja karyawan .....	34
2.4	Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Objek dan ruang lingkup penelitian.....	37
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.3	Operasional variable penelitian .....	37
3.3.1	Variabel Dependen.....	38
3.3.2	Variabel Independen .....	38
3.4	Metode penentu Populasi dan Sampe.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.5	Prosedur pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Sumber Data.....	43
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Metode Analisis .....	44
3.6.1	Uji kualitas Data.....	46
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3	Analisis Regresi Berganda.....	49
3.6.4	Uji Hipotesis .....	50

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 deskripsi unit analisis/observasi .....	53
4.1.1 Sejarah singkat Bank KB Bukopin .....	53
4.1.2 Visi dan Misi Bank KB Bukopin .....	55
4.1.3 Struktur organisasi .....	56
4.2 Distribusi Responden.....	57
4.3 Karakteristik Responden .....	57
4.3.1 Identifikasi Responden berdasarkan jenis kelamin .....	57
4.3.2 Identifikasi Responden berdasarkan Umur .....	58
4.3.3 Identifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir... 60	
4.3.4 Identifikasi Responden berdasarkan Masa Kerja.....	61
4.4 Deskriptif tanggapan Responden .....	62
4.4.1 Variabel Konflik .....	62
4.4.2 Variabel Stress Kerja .....	65
4.4.3 Variabel Komitmen.....	67
4.4.4 Variabel Kinerja Karyawan .....	70
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	72
4.5.1 Hasil pengujian Statistik Deskriptif.....	73
4.5.2 Uji Kualitas Data.....	73
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	84
4.6 Uji Hipotesis .....	85
4.6.1 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	85
4.6.2 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji f) .....	87
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
4.7 Pembahasan Hipotesis .....ix.....	90

4.7.1 Pengaruh Variabel Konflik terhadap Kinerja karyawan .....	91
4.7.2 Pengaruh Variabel Stress Kerja terhadap Kinerja karyawan	94
4.7.3 Pengaruh Variabel Komitmen terhadap Kinerja karyawan .	97
4.7.4 Pengaruh Variabel Konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap Kinerja karyawan .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

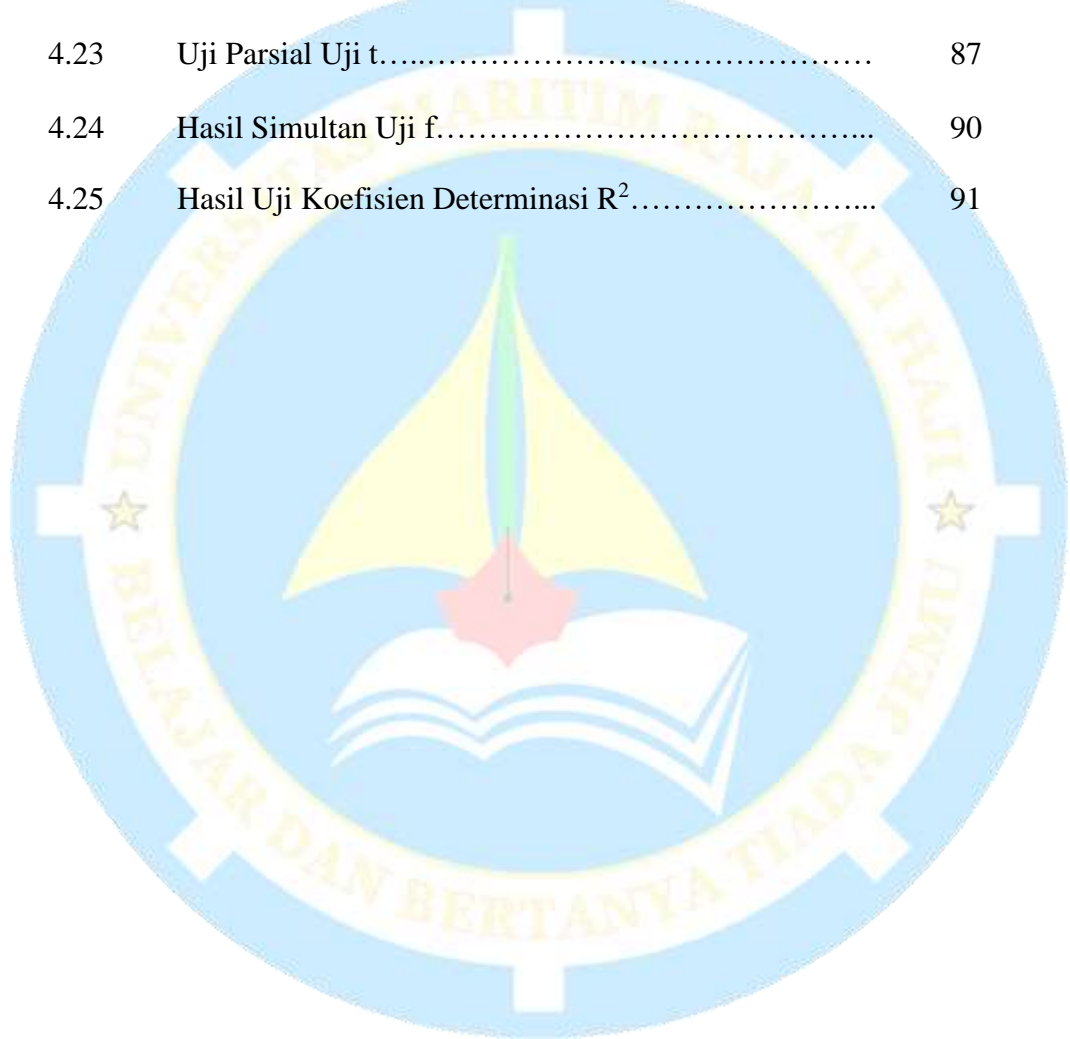




## DAFTAR TABEL

No Tabel	Uraian	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
3.1	Operasional Variabel.....	40
3.2	Bobot atau Nilai Kuesioner.....	47
4.1	Distribusi Responden.....	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja....	62
4.6	Tanggapan Responden Konflik.....	63
4.7	Tanggapan Responden Variabel Stress Kerja.....	66
4.8	Tanggapan Responden Variabel Komitmen.....	68
4.9	Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	71
4.10	Hasil Uji Deskriptif.....	74
4.11	Hasil Validitas Variabel Konflik.....	75
4.12	Hasil Validitas Variabel Stress Kerja.....	76
4.13	Hasil Validitas Variabel Komitmen.....	76
4.14	Hasil Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	77
4.15	Hasil Reliabilitas Variabel Konflik.....	78
4.16	Hasil Reliabilitas Variabel Stress Kerja.....	78

4.17	Hasil Reliabilitas Variabel Komitmen.....	79
4.18	Hasil Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	79
4.19	Hasil Uji One-Sample Kolomogrov-Smirnov.....	81
4.20	Uji Multikolineritas.....	83
4.21	Uji Heterokedastisitas Gllejser.....	84
4.22	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	85
4.23	Uji Parsial Uji t.....	87
4.24	Hasil Simultan Uji f.....	90
4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	91



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
2.2	Kerangka Pemikiran.....	33
4.1	Struktur Organisasi.....	58
4.2	Hasil Pie Chart Jenis Kelamin.....	59
4.3	Hasil Pie Chart Umur.....	60
4.4	Hasil Pie Chart Pendidikan Terakhir.....	61
4.5	Hasil Pie Chart Masa Bekerja.....	62
4.6	Hasil Grafik Histogram.....	8
4.7	Hasil P-Plot.....	81
4.8	Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot.....	84
4.9	Hasil Uji Hipotesis.....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Lampiran Judul
1.	Kuesioner Penelitian.....
2.	Tabulasi Data Responden.....
3.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....
4.	Hasil Uji Reliabilitas.....
5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....
6.	Hasil Uji Hipotesis.....
7.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....

