

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA
DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA PADA
PEGAWAI KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN FLORES TIMUR**

SKRIPSI



OLEH

KRISTIANI MARIA WILHELMINA LAMABLAWA
NIM : 2017410920

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : KRISTIANI MARIA WILHELMINA LAMABLAWA
Nim : 2017410920
**Judul : PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA
DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA PADA
PEGAWAI KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Ende, 27 November 2021

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hyronimus Se, SE., MM
NIDN : 0829097501



Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM
NIDN. 0831108301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 27 November 2021




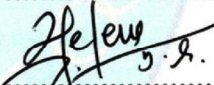

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soloman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 1. |  |
| 02 | : <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. |  |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. |  |
| 04 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4. |  |
| 05 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: “ **Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 November 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 November 2021



Kristiani Maria Wilhelmina Lamablawa
Nim : 2017410920

MOTTO

Ternyata saya tak pernah benar-benar kalah,

Meski mungkin belum sampai pada menang

(By : Hellmy Lamablawa)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadaiarat Tuhan yang Maha Esa dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada saya, sehingga penulis selalu di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta bapak Rokus Kopong Belawa dan mama Bergita Aso serta bapak kecil Donatus Doni Dihen yang selalu memberikan saya dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkanku ke gerbang sarjana.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang selalu setia membimbingku dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian .
4. Untuk adik-adiku tercinta, Hilde, Herlyn, dan Heny yang selalu member dukungan dan motivasi.
5. Seluruh keluarga besarku yang selalu mendukung dan menunggu keberhasilanku.
6. Yang tercinta sahabatku Mangu Raran, Angel, Tesa, Fifin, Ida, verny dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang setia menemani serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materi dalam menyelesaikan studi.
7. Yang tercinta keluarga besar Gerald kost yang sudah banyak membantu dan mendukung penulis mencapai keberhasilan.
8. Teman- teman perjuanganku Program Studi Manajemen lebih khusus angkatan 2017 yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
9. Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur
10. Almamaterku tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur”**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (SM), pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Hyronimus, Se,SE,MM dan Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.;MM. selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Lambertus Langga ,SE.,M.Sc, Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M. Si dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku tim penguji

6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi rekan- rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Oktober 2021

Penulis

ABSTRAK

KRISTIANI MARIA WILHELMINA LAMABLAWA Nim : 2017410920
“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap
Stres Kerja pada Pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores
Timur”. Skripsi : Ende: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Flores. 2021.

Pembimbing I Dr. Hyronimus, Se,SE,MM

Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.;MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal, beban kerja dan komunikasi terhadap stres kerja pada Pegawai Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini terdiri 50 orang dan sampel sebanyak 50 orang yang diperoleh menggunakan teknik sampel jenuh.

Dari hasil pengembangan dan pengujian instrumen telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas, reliabilitas). Dari hasil pengujian statistik t untuk variabel konflik interpersonal, beban kerja dan komunikasi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel konflik interpersonal, beban kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Untuk nilai *Adjusted R square* sebesar 0,595, ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh konflik interpersonal, beban kerja dan komunikasi terhadap stres kerja sebesar 59,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Stres Kerja, Konflik Interpersonal, Beban kerja dan Komunikasi

ABSTRACT

KRISTIANI MARIA WILHELMINA LAMABLAWA Nim : 2017410920
“The influence of interpersonal Conflict, Workload and Communication on
Work Stress on Office Employees of the East Florestenan Revenue Agency”.
Thesis : Ende: Management Studies Program, Faculty of Economics,
University of Flores. 2021.

Advisor i Dr. Hyronimus, Se, SE, MM

Supervisor ii Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.;MM

This study aims to find out the effect of interpersonal conflict, workload and communication on work stress on East Flores District Office Employees. The type of research used is causal research with a quantitative approach. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study consisted of 50 people and a sample of 50 people obtained using the saturated sample technique.

From the results of developing and testing the instrument, a good set of questionnaires has been produced (qualifies for validity, reliability). From the results of the t statistical test for the variables of interpersonal conflict, workload and communication, the $t_{(count)} > t_{(table)}$ significance value < 0.05 . This result of work shows that the variables of interpersonal conflict, workload and communication have a significant effect on work stress. For the adjusted R value of 0.595, this indicates that interpersonal conflict is the percentage of stress. While the rest is influenced by other factors not described in this study.

Keywords: Work Stress, interpersonal Conflict, Workload and Communication

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11

2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2 Konflik Interpersonal	15
2.1.2.1 Pengertian Konflik Interpersonal.....	15
2.1.2.2 Aspek-Aspek Konflik Interpersonal	16
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Interpersonal	18
2.1.2.4 Indikator Konflik Interpersonal	20
2.1.3 Beban Kerja	20
2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja	20
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	22
2.1.3.3 Indikator Beban Kerja	24
2.1.4 Komunikasi.....	25
2.1.4.1 Pengertian Komunikasi	25
2.1.4.2 Fungsi Dan Tujuan Komunikasi	26
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	28
2.1.4.4 Indikator Komunikasi	28
2.1.5 Stres Kerja	30
2.1.5.1 Pengertian Stres Kerja	30
2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja	31
2.1.5.3 Strategi Mengelola Stres Kerja	32
2.1.5.4 Indikator Stres Kerja	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Pengembangan Hipotesis	37

2.3.1 Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja	37
2.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja	37
2.3.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Stres Kerja	38
2.4 Kerangka Konseptual	38
2.5 Hipotesis	39
BAB 111 METODEODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian	49
3.3 Populasi Dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel	41
3.5 Sumber Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	44
3.8 Analisis Data	45
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	45
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.8.4 Uji Hipotesis	49
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50

4.1.1 Sejarah Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	50
4.1.2 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	51
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	51
4.2 Deskripsi Responden	52
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
4.3 Uji Instrumen	56
4.3.1 Uji Validitas	56
4.3.2 Uji Reliabilitas	58
4.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	60
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.4.3 Hasil Uji Heterokedestisitas	63
4.5 Hasil Pengujian	65
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	67
4.6.1 Uji t.....	67
4.6.2 Koefesien Determinasi (R^2).....	68
4.7 Pembahasan	69
4.7.1 Variabel Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja	69
4.7.2 Variabel Beban Kerja Terhadap Stres Kerja	70

4.7.3 Variabel Komunikasi Terhadap Stres Kerja	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Honorer Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	6
Tabel 1.2 Absensi Pegawai Tahun 2020.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Honorer Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.3.1 Uji Validitas	57
Tabel 4.3.2 Uji Reabilitas	59
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.5.1 Hasil Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis	67
Tabel 4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Flores Timur	51
Gambar 4.2.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur	54
Gambar 4.2.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Gambar 4.2.4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Masa Kerja	56
Gambar 4.4.1 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik	61
Gambar 4.4.2 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	62
Gambar 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik (<i>Scatterplot</i>)	64