

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG KARIMUN JAWA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



**DIAJUKAN OLEH :**

Nama : BANGUN JULIAN  
Nim : 16.1011339  
PROGAM Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Dosen Pembimbing : SOEDARMANTO, S.E.M.M

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2020**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BANGUN JULIAN  
N.I.M : 1.610.11339  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK  
TERHADAP PRODUKTIFITAS KERJA PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG KARIMUN JAWA  
SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

(BANGUN JULIAN)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP  
PRODUKTIFITAS KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG  
KARIMUN JAWA SURABAYA**

DISUSUN OLEH :

NAMA : Bangun Julian

NIM : 16.10113339

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS

pada

Tanggal 8 Agustus 2020

DEWAN PENGUJI :

KETUA :

SEKRETARIS :

ANGGOTA :

Mengetahui

KETUA

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI

SURABAYA

**Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi, M.Sc**

## SKRIPSI

### PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP PRODUKTIFITAS KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KARIMUN JAWA SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : Ainur Rizky Ramadhoni

NPM : 16.1011335

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal :

Ketua Program Studi

Mengetahui Tanggal :

Pembimbing

(SOEDARMANTO, S.E.M.M)

(SOEDARMANTO, S.E.M.M.)

Menyetujui, Tanggal :

KETUA

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI  
SURABAYA

**(Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi.M.Sc)**



## ABSTRAKSI

**NAMA : BANGUN JULIAN**

**NIM : 161011339**

### **PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK TERHADAP PRODUKTIFITAS KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KARIMUN JAWA SURABAYA**

Penelitian ini di tujukan untuk mengetahui seberapa berpengaruh stress kerja dan konflik terhadap produktifitas kerja pada BPJS ketenagakerjaan khususnya di karimun jawa, Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (angket) dan beberapa observasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 31 orang sampel yang bekerja di BPJS. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif, Data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi berganda, dan uji hipotesis (uji F dan uji t).

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh stress kerja dan konflik mempengaruhi produktifitas kerja. Secara parsial, semua variable berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Variabel stress kerja sebagai variabel yang dominan mempengaruhi produktivitas kerja pada BPJS ketenagakerjaan di cabang karimun jawa Surabaya.

**Kata Kunci:** Stres Kerja, Konflik dan Produktivitas Kerja

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahamat dan hidayah-Nya kepada kami. Sehingga kami dapat menyelesaikan laporan magang “Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Terhadap Produktifitas Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan semester VIII di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Pelaksanaan kegiatan magang serta penyusunan laporan tersebut merupakan syarat menyelesaikan semester VIII dan merupakan salah satu mata kuliah dengan bobot SKS-8. Sedangkan, tujuan magang itu sendiri adalah menerapkan apa yang telah dipelajari pada materi perkuliahan ke dunia kerja yang lebih nyata. Sehingga penulis dapat merasakan dan sekaligus dapat mendapatkan pengalaman mengenai bagaimana duni kerja itu sebenarnya.

Pengambilan data skripsi yang dilaksanakan di KANTOR BPJS dapat terlaksana dengan baik berkat bantuan dari semua pihak yang bersangkutan, baik dari pihak Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya maupun dari pihak perusahaan. Tanpa bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari awal hingga akhir, tentunya penulis tidak membuahkan hasil seperti yang diharapkan. Oleh karena itu kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

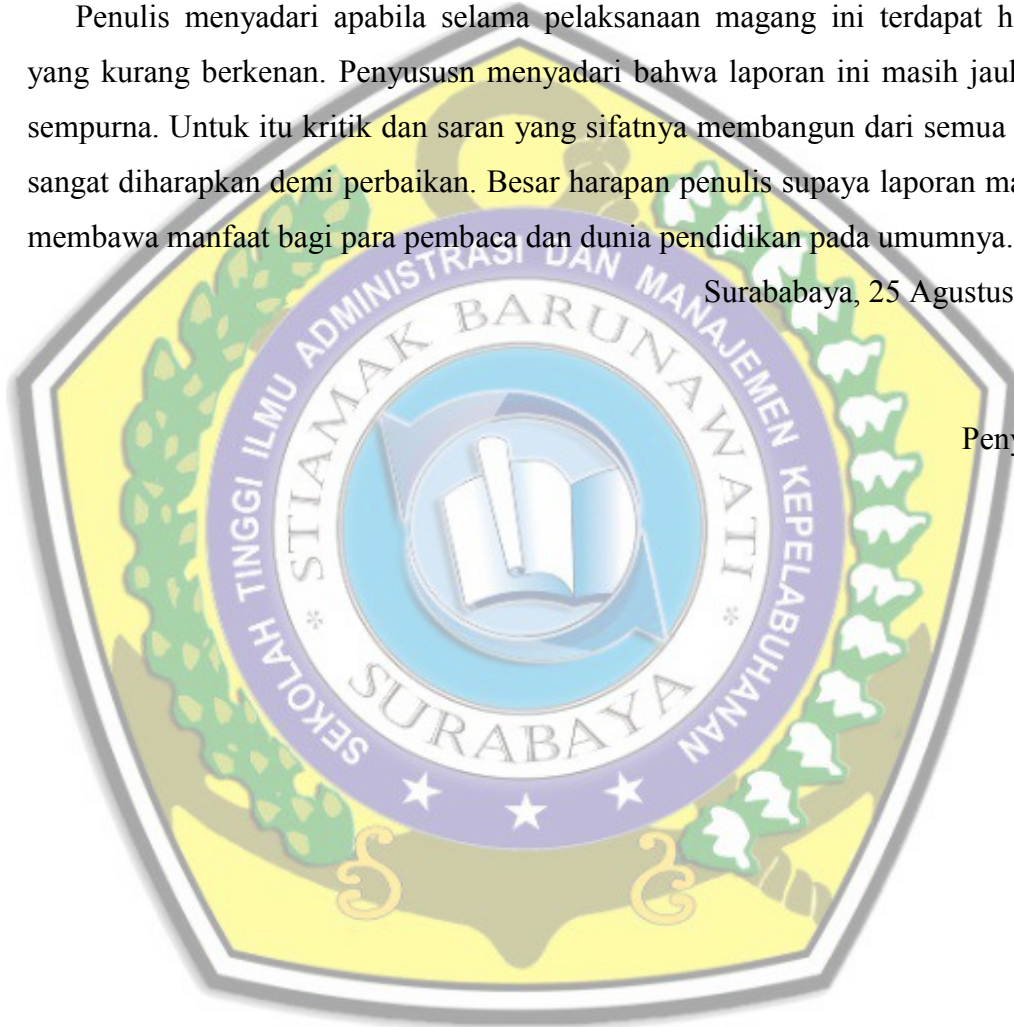
1. Bapak Dr. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi., M.Sc., selaku ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
2. Bapak Soedarmanto, S.E., M.M., selaku ketua program studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya. Sekaligus dosen pembimbing skripsi;
3. Dan semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu-persatu yang turut membantu hingga selesainya laporan ini;

4. Semua orang yang memberikan dukungan dan bimbingan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini;
5. Teman-teman angkatan 2016 atas dorongan dan motivasinya;
6. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari apabila selama pelaksanaan magang ini terdapat hal-hal yang kurang berkenan. Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi perbaikan. Besar harapan penulis supaya laporan magang membawa manfaat bagi para pembaca dan dunia pendidikan pada umumnya.

Surabaya, 25 Agustus 2020

Penyusun





## Daftar Isi

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metodologi Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Stres Kerja, Konflik dan Produktivitas.....	8
2.1.1 Stres Kerja.....	8
2.1.2 Konflik.....	11
2.1.3 Produktivitas .....	15
2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	18
2.3 Hipotesis Penelitian .....	19
BAB III .....	20



METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Rencana Penelitian .....	20
3.2 Variabel Penelitian .....	21
3.3 Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV .....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
Visi BPJS Ketenagakerjaan.....	29
Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	29
Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan (ETHIKA).....	30
4.1.5 Tugas dan Fungsi.....	31
4.2 Deskriptif Data.....	32
4.2.1 Karakteristik Responden.....	32
4.1.2 Analisis Faktor Internal.....	34
4.1.3 Analisis Produktivitas Kerja.....	36
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reability.....	38
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
1. Uji Normalitas.....	39
2. Uji MultiKolinearitas .....	40
3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
4. Uji Autokorelasi.....	42
4.4 Analisis Uji Regresi Berganda .....	43
4.5 Uji Hipotesis.....	44
1. Uji F ( <i>Simultan</i> ) .....	44
2. Uji T ( <i>Parsial</i> ) .....	45
Hasil Uij t (Uji Parsial).....	46

BAB V.....	47
KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	49



## Daftar Tabel

Tabel 3.1	Tabel 3.1 Tabel Indikator Variabel.....	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.2	Nilai Rentang Skala.....	31
Tabel 4.3	Nilai rata-rata variabel faktor internal karyawan .....	32
Tabel 4.4	Nilai rata-rata variabel Produktivitas Kerja .....	33
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja .....	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik.....	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Produktifitas Kerja.....	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	39
Tabel 4.10	Nilai Durbin Watson .....	40
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	42
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	43



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 4.1 Logo perusahaan .....	45
Gambar 4.2 Normalitas .....	37
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatter Plot Normalitas.....	39



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari suatu perusahaan. Melalui sumber daya manusia, sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi atau dijalankan dengan semestinya. Disamping itu dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas perusahaan. Dalam membentuk SDM yang profesional, tentunya membutuhkan investasi waktu dan materi hingga karyawan tersebut dapat memberikan kontribusi seoptimal mungkin.

Karyawan adalah makhluk sosial yang merupakan salah satu aset utama suatu perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai status dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam suatu organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan organisasi (Hasibuan, 2015:27)

Karyawan menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini yang dimaksud adalah tingkat produktivitasnya.

Manajemen sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktifitas tinggi serta mengembangkan kreativitas dan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja. Dalam pencapaian visi dan

misi perusahaan maka diharapkan kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa Surabaya dapat terus meningkat

Produktivitas kerja karyawan menurut J.Ravianto (2014:102) adalah sebagai suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara output (hasil kerja) dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja, maksudnya bahwa produktivitas seorang tenaga kerja sangat berkaitan dengan hasil kerja yang diperoleh terhadap waktu yang diperlukan untuk menghasilkannya.

Produktivitas sangat penting bagi pihak individu (karyawan) dan perusahaan. Bagi setiap individu, produktivitas yang tinggi penting untuk meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian mereka masing-masing melalui gaji yang diterima. Selanjutnya untuk perusahaan, produktivitas yang tinggi dapat meningkatkan keuntungan atau laba. Tiap perusahaan akan mengukur produktivitas berdasarkan tujuan dan sasarannya.

Keberhasilan kinerja pegawai dapat diukur pada tingkat produktivitasnya. Apabila produktivitasnya tinggi, maka dapat dinyatakan berhasil. Produktivitas kerja karyawan yang meningkat akan memberikan manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Dari sisi karyawan, produktivitas yang tinggi akan menambah jumlah gaji atau bonus yang diterima, dan bagi perusahaan, produktivitas karyawan yang tinggi memberikan manfaat untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Namun sebaliknya, apabila produktivitas lebih rendah dari standar, maka dapat dikatakan tidak berhasil

Hasil analisis dari pengukuran kinerja atau produktivitas kerja karyawan dapat digunakan sebagai perencanaan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang bagi karyawan maupun organisasi. Sehingga wajib untuk setiap perusahaan mengetahui tingkat produktivitas pegawainya demi keberlangsungan dan kebaikan perusahaan untuk kedepannya. Serta untuk membangun perusahaan yang memiliki reputasi tinggi.

Menurut J. Ravianto, produktivitas kerja dipengaruhi oleh karyawan atau tenaga kerja itu sendiri (internal) maupun faktor-faktor lainnya yang



berasal dari dalam manajemen organisasi atau perusahaan itu sendiri (eksternal).

”Aspek internal berasal dari tenaga kerja dan aspek eksternal berasal dari luar kemampuan tenaga kerja” (Ravianto, 2014). Penelitian-penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor internal merupakan aspek yang sangat penting dibandingkan faktor lainnya. Faktor internal berasal dari dalam diri karyawan seperti tingkat keterampilan yang mendukung dalam kemampuan karyawan bekerja atau menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Perubahan dalam kehidupan manusia yang sangat pesat membawa akibat yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk meningkatkan kinerja dalam masyarakat. Agar eksistensi diri tetap terjaga maka setiap individu akan mengalami stres terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Perubahan yang terjadi tentu akan menimbulkan konflik baru yang akan dihadapi. Konflik merupakan sebuah akibat perubahan yang terjadi dalam masyarakat dalam kehidupan para karyawan. Dengan perubahan yang terjadi maka konflik tidak bisa dihindari oleh para karyawan. Dengan tidak terkendalinya konflik pada diri karyawan maka tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan keadaan yang merugikan perusahaan. Konsentrasi kerja yang biasanya penuh pada diri karyawan berubah menjadi tidak berkonsentrasi dalam bekerja.

Dengan tidak adanya konsentrasi dalam bekerja secara langsung akan mengakibatkan produktivitas karyawan menurun. Dengan penurunan produktivitas kerja karyawan maka akan berakibat pada produktivitas perusahaan. Konflik pada diri karyawan yang dapat dikendalikan maka akan berakibat pada penurunan produktivitas kerja karyawan yang tidak begitu buruk. Akan tetapi jika konflik yang terjadi tidak dapat dikendalikan, maka akan memperburuk kondisi kinerja karyawan.

Pentingnya memahami konflik yang dialami para karyawan akan dapat menghindari kondisi yang akan memperburuk produktivitas kerja perusahaan. Dengan pencegahan dan pemecahan konflik pada diri para

karyawan akan mendorong produktivitas perusahaan. Dengan dukungan produktivitas perusahaan akan mendukung profitabilitas perusahaan.

Setiap orang dimanapun ia berada dapat berperan sebagai sumber stress bagi orang lain. Mengelola stres dalam diri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Sebagai seorang karyawan dalam sebuah perusahaan mengelola stress ditempat kerja lebih bersifat memahami penyebab stres yang disebabkan karena kebijakan yang diambil oleh pimpinan perusahaan. Sebagai langkah selanjutnya yang diambil adalah mengurangi stres tersebut dengan memahami maksud dan tujuan dari pimpinan perusahaan untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Efektivitas proses komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi adalah penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang dapat menimbulkan gejala stres. Dengan diketahuinya penyebab stres dalam organisasi, maka akan diketahui cara yang potensial untuk pemecahan permasalahan tersebut. Stres merupakan kondisi ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhi keinginannya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana suatu individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, keinginan dan hasil yang diperoleh sangat penting akan tetapi tidak dapat dipastikan pemenuhannya.

Stres yang berkepanjangan tanpa ada solusi dari pemegang kebijakan dalam perusahaan akan menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi akan membawa sebuah kondisi yang kurang menguntungkan bagi karyawan dan perusahaan. Kepentingan semua pihak dalam perusahaan jika terpenuhi dalam perusahaan maka akan menghindari munculnya konflik. Terhindarnya konflik dalam perusahaan berarti akan mendukung cita-cita perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Pentingnya mempelajari konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan maka akan mendorong pemahaman pencegahan dan pemecahan masalah yang akan menimbulkan konflik dan stres kerja karyawan. Dengan terhindarnya konflik yang merugikan produktivitas kerja perusahaan serta

pemecahan masalah yang menyebabkan stres kerja karyawan, maka akan memacu perusahaan dalam kondisi stabil dalam melakukan aktivitas kinerja perusahaan. Terpacunya produktivitas perusahaan yang berdampak pada penambahan keuntungan perusahaan. Penambahan keuntungan yang diterima perusahaan akan memperkuat perusahaan dalam persaingan usaha.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dalam penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Produktivitas karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut Tucman dalam Sugiono (2003:28) : “Perumusan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih (menurut penulis tidak harus) dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, atau alternatif yang secara implisit mengandung pertanyaan”.

Berdasarkan teori di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah konflik berpengaruh pada produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya?;
2. Apakah stress kerja berpengaruh pada produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya?;
3. Apakah konflik dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya?.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas serta mengingat permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan, maka perlu dibatasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini, pembatasan tersebut antara lain tentang :

1. Peneliti hanya meneliti tentang stress, konflik dan produktivitas pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa Surabaya;
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu :



1. Untuk mengetahui konflik berpengaruh pada produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya;
2. Untuk mengetahui stress kerja berpengaruh pada produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya;
3. Untuk mengetahui konflik dan stress kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis  
Untuk melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan realitas ketika suatu saat terjun ke lapangan pekerjaan nantinya;
2. Bagi Perusahaan  
Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam masalah yang dapat menimbulkan konflik dan stress kerja serta memberi gambaran yang luas mengenai dampak dari berbagai keputusan manajerial tentang kinerja karyawan;
3. Bagi STIAMAK Brunawati Surabaya  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, bilamana ingin mengadakan penelitian pada masalah yang sama. Yaitu Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Terhadap Produktivitas Karyawan.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara studi lapangan untuk mendapatkan data primer dan juga data sekunder. Dalam penyusunan Laporan KKP ini, metode penelitian yang digunakan penulis yaitu dengan cara mengumpulkan data mengenai keadaan secara langsung dari atau tepatnya yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data secara relevan. Data primer menggunakan alat instrumen berupa kuesioner yang diberikan langsung kepada subjek penelitian, Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam mencari dan mengumpulkan data serta mengolah informasi yang diperlukan menggunakan beberapa

metode wawancara secara langsung, maupun pengamatan di lokasi penelitian. Data sekunder didapatkan dari data internal perusahaan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan stress kerja, konflik dan produktivitas.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, penentuan obyek penelitian yang terdiri atas populasi, sampel, sampling, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bagian ini berisi hasil dan analisis yang berupa deskriptif maupun tabel-tabel singkat tentang pengolahan data penelitian. Terdapat juga pembahasan terkait pengaruh stres kerja dan konflik terhadap produktivitas terhad karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran dari penulis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Stres Kerja, Konflik dan Produktivitas**

##### **2.1.1 Stres Kerja**

Hariandja (2002:303) mengatakan bahwa stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu Wijono, (2006).

“Stres merupakan respon dari diri seseorang terhadap tantangan fisik maupun mental yang datang dari dalam atau luar dirinya (Nasrudin, 2010: 183).” “Umar (2009:265) menyatakan bahwa stres mempunyai potensi untuk mengganggu kepuasan kerja karyawan, tergantung dari berapa besar tingkat stres”.

“Terjadinya peningkatan stress kerja terhadap karyawan, dapat disebabkan oleh perilaku para atasan Hamdani, (2012).” “Pemimpin harus memiliki jiwa kepemimpinan yang kuat agar apa yang diharapkan dapat diwujudkan secara bersama dengan karyawannya dan bukan menyebabkan stress bagi karyawannya Sitanggang, (2013).” Penelitian yang dilakukan Soegiono, “(2010) mendapatkan bahwa gaya kepemimpinan yang kurang baik menyebabkan karyawan menjadi tidak produktif dan kurang kreatif sehingga berdampak pada ketidak tercapaiannya karir yang dicita-citakan karyawan yang membuat karyawan merasa stress terhadap pekerjaannya.”

Dalam menjalankan pekerjaan seorang pekerja dapat mengalami stress kerja. Beban kerja yang berlebihan serta desakan waktu mengakibatkan karyawan menjadi tertekan dan stres. Beberapa tekanan



kerap kali berasal dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa mengakibatkan stres terhadap perawat. Penyelia yang otokratik, wewenang pekerjaan yang tidak jelas merupakan contoh lain dari sumber stres kerja yang dialami oleh pekerja. Greenberg dalam Kristanto (Kristanto:5) mendefinisikan stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi. David dan Newstrom mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Sementara, Robbins mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti.

Pengaruh stres kerja tidak selalu negatif atau dengan kata lain stres kerja juga dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan. Pada taraf stres tertentu stres diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pekerja atau karyawan yang berada dalam kondisi stres kerja akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan tersebut terjadi sebagai bentuk usaha mengatasi stres kerja yang dialami. Robbins (2007:375-377) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja:

1. Gejala Fisiologi

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, dan bahkan hingga sakit jantung;

2. Gejala Psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan;

3. Gejala Perilaku

Stress yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh perawat tentu saja tak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. Robbin menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada 3 (Robbins, 2007:372). Sumber stres kerja tersebut adalah:

1. Tuntutan tugas. Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi:
  - a. Ketersediaan sistem informasi;
  - b. Kelancaran pekerjaan;
  - c. Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan;
  - d. Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan;
  - e. Banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan.
2. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hamper pasti tidak dapat

diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:

- a. Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan;
  - b. Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan;
  - c. Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan;
  - d. Beban pekerjaan yang berat.
3. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari:
- a. Hubungan dengan supervisor;
  - b. Hubungan dengan sesama karyawan;
  - c. Hubungan dengan keluarga;
  - d. Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan);
  - e. Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan.

### 2.1.2 Konflik

Dalam kehidupan manusia termasuk dalam dunia kerja tidak akan terlepas dengan yang namanya konflik. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul adanya kenyataan bahwa mereka punya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi.

Secara definitif konflik memiliki pengertian yang berbeda-beda, demikian juga para ahli dalam memberikan definisi konflik tidak ada yang



sama, karena sudut pandang mereka yang berbeda. Kata konflik berasal dari kata bahasa latin yaitu con yang berarti sama dengan figen berarti penyerangan (Hartatik, 2005). Dalam kamus besar bahasa indonesia, konflik didefinisikan sebagai percekocokan, perselisihan, atau pertentangan. Dengan demikian, secara sederhana konflik merujuk pada adanya dua hal atau lebih yang berseberangan, tidak selaras, dan bertentangan (Ahmadi, 2009).

Banyak pengertian tentang konflik yang dapat diberikan oleh para ahli untuk merumuskan suatu teori tentang konflik itu sendiri. Menurut Gillin dan Gillin (dalam Ahmadi, 2009) melihat konflik sebagai bagian dari proses interaksi sosial manusia yang saling berlawanan (oppositional process). Artinya, konflik adalah bagian dari sebuah proses interaksi sosial yang terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan baik fisik, emosi kebudayaan, dan perilaku.

Gibson (1985) menyatakan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan oleh perbedaan komunikasi, tujuan dan sikap.

Pendapat senada dikemukakan oleh Tommy (2010) bahwa konflik kerja adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi perbedaan tujuan dan sikap serta tergantungan aktivitas kerja.

Luthans (1985) mendefinisikan konflik kerja sebagai kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antar nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Sedangkan konflik kerja menurut Stoner (1985) adalah perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, atau pandangan yang berbeda.

Adapun menurut Sunardi (dalam Tommy, 2010) konflik kerja adalah bentuk pertentangan yang terjadi dalam organisasi yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000) konflik kerja adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan dari apa yang diharapkan.

Konflik horizontal adalah konflik antara individu maupun kelompok yang biasa terjadi diantara individu atau kelompok yang memiliki status sosial yang sama. Sedangkan konflik vertikal adalah konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kekuasaan, kewenangan dan status sosial berbeda

Sementara itu Handoko (dalam Nawawi, 2010) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya- sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan nilai dan persepsi.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Apabila ditelusuri asal mulanya terjadinya konflik (*antecedents of conflict*) merupakan kondisi-kondisi yang menyebabkan atau mendahului suatu peristiwa konflik. Peristiwa yang dapat mengawali munculnya

konflik adalah adanya kekecewaan (*frustation*). Kekecewaan tidak selalu diungkapkan secara terbuka dan biasanya gejala-gejala akan terjadinya konflik tidak dapat dilihat masing-masing individu ataupun kelompok berusaha menahan diri dan tidak bersifat reaktif.

Pada tahap berikutnya, kedua belah pihak merasakan adanya konflik (*perceived conflict*). Ditempat kerja tercipta suasana persaingan, tiap kelompok cenderung untuk saling mengungguli dan bahkan berusaha mengalahkan kelompok lain. Keterbatasan sumber daya organisasi; dana, peralatan, fasilitas kerja, informasi, tenaga dan waktu kerja menyebabkan individu atau kelompok saling berebut.

Perilaku yang nampak (*manifest behavior*), pada situasi kerja sudah nampak peristiwa konflik. Individu ataupun kelompok menanggapi dan mengambil tindakan, bentuknya dapat secara lisan, saling mendiamkan, bertengkar berdebat. Sedangkan tindakan nyata dalam perbuatan berupa persaingan, permusuhan atau bahkan dapat mengganggu kelompok lain sehingga mengancam kelangsungan organisasi.

Pengelolaan konflik (*conflict resolution*), pimpinan (manajer) bertanggung jawab terhadap pengelolaan konflik di dalam organisasi. Realitas menunjukkan bahwa konflik selalu hadir pada setiap organisasi dan keberadaan konflik tidak dapat dihindarkan. Tugas pimpinan adalah mengarahkan dan mengelola konflik agar tetap produktif, meningkatkan kreativitas individu guna menjaga kelangsungan organisasi.

Dampak konflik (*conflict effect conflict impact*), konflik yang tidak dapat dikelola secara baik menyebabkan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik menjadi tidak harmonis dalam hubungan kerja, kurang termotivasi dalam bekerja, dan berakibat pada menurunnya produktivitas kerja. Bila konflik dapat dikelola secara baik, suasana kerja menjadi dinamis, setiap anggota lebih kritis (*critical*) terhadap perkembangan



organisasi, setiap kelompok berusaha melakukan pekerjaan yang terbaik untuk kepentingan bersama (organisasi) (Nawawi, 2010).

Menurut Handoko (dalam Nawawi, 2010) juga menyimpulkan bahwa konflik dalam organisasi timbul dikarenakan adanya masalah-masalah dalam komunikasi, hubungan pribadi, dan struktur organisasi.

### 2.1.3 Produktivitas

Produktivitas merupakan faktor sangat penting dalam mempertahankan dan mengembangkan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan. Sebagaimana yang kita ketahui, setiap organisasi/perusahaan menginvestasikan sumber-sumber vital (sumber daya manusia, bahan dan uang) untuk memproduksi barang/jasa. Dengan menggunakan sumber-sumber daya manusia tersebut secara efektif akan memberikan hasil yang lebih baik.

Produktivitas secara teori diartikan sebagai perbandingan antara output (barang dan jasa) dengan input (tenaga kerja, bahan dan uang). Produktivitas yang rendah merupakan pencerminan dari organisasi/perusahaan yang memboroskan sumber daya yang dimilikinya. Dan ini berarti bahwa pada akhirnya perusahaan tersebut kehilangan daya asing dan dengan demikian akan mengurangi skala aktivitas usahanya. Produktivitas yang rendah dari banyak organisasi/perusahaan akan menurunkan pertumbuhan industry dan ekonomi suatu bangsa secara menyeluruh.

Produktivitas merupakan salah satu alat ukur bagi perusahaan dalam menilai prestasi kerja yang dicapai karyawannya. Produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara modal, tanah, *energy* yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut. (Basu Swasta, 2002:281).

Produktivitas menurut dewan produktivitas nasional adalah sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus

lebih baik dari hari kemarin dan esok hari harus lebih baik dari hari ini (Umar, 2000:99).

Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya manusia secara efisien. Oleh karena itu produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukan dalam satuan tertentu (Sedarmayanti, 2001: 57).

“Produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan serta mengutamakan cara pemanfaatan baik terhadap sumber-sumber dalam memproduksi suatu barang atau jasa (Hasibuan, 2005: 128).” Dari pengertian diatas dapat dimengerti bahwa pribadi yang produktif menggambarkan potensi, persepsi dan kreativitas seorang yang senantiasa ingin menyumbangkan kemampuannya agar bermanfaat bagi diri dan lingkungannya. Jadi orang yang produktif adalah orang yang dapat memberikan sumbangan yang nyata dan berarti bagi lingkungan sekitarnya, imaginative dan inovatif dalam mendekati persoalan hidupnya serta mempunyai kepandaian (kreatif) dalam mencapai tujuan hidupnya. Pada saat bersamaan orang seperti itu selalu bertanggung jawab dan responsif dalam hubungannya dengan orang lain (kepemimpinan). Pegawai seperti ini merupakan asset organisasi, yang selalu berusaha meningkatkan diri dalam organisasinya, dan akan menunjang pencapaian tujuan produktivitas organisasi.

Pengukuran Produktivitas akan membantu perusahaan untuk memahami situasi yang dihadapi perusahaan serta menentukan langkah-langkah untuk meningkatkan produktivitas. Tanpa pengukuran, perusahaan tidak akan mengetahui apakah karyawan bekerja lebih baik atau buruk. Sedangkan manfaat lain yang dapat diperoleh dari pengukuran produktivitas adalah terlihat pada penempatan perusahaan yang tetap seperti dalam menentukan target atau sasaran tujuan yang nyata dalam

pertukaran informasi antara tenaga kerja dan manajemen secara periodik terhadap masalah-masalah yang saling berkaitan.

Produktivitas tenaga kerja dapat digambarkan dengan rumusan sebagai berikut :

Produktivita = Keluaran (output) dibagi masukan (input)

Di mana : Outpun = Jumlah produksi

Input = Jumlah Karyawan

Seorang karyawan dinilai produktif apabila menghasilkan output yang lebih besar dari karyawan lainnya untuk satuan waktu yang sama. Dan dapat juga dikatakan bahwa karyawan menunjukkan tingkat produktivitas yang ditentukan dalam satuan waktu yang lebih singkat

Pentingnya usaha meningkatkan produktivitas bagi perusahaan sudah menjadi hal yang mendasar. Untuk itu perlu sekali mengetahui dan memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya. Karenatnpa mengetahui dan memahami faktor-faktor tersebut akan mempersulit perusahaan dalam membuat suatu perencanaan strategis yang nantinya akan digunakan untuk perbaikan dalam uoaya meningkatkan efektivitas dan efesiensi perusahaan.

Menurut Balai Pengembangan Produktivitsa Kerja Daerah ada lima faktor yang menentukan produktivitas tenaga kerja antara lain yaitu :

1. Sikap kerja

Seperti: kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*Shiff work*), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja sama dalam satu tim;

2. Tingkat ketrampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen supervisor serta ketrampilan dalam teknik industrial;

3. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercerminkan dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran



pengawasan mutu (*Quality control circles*) dan panitia mengenai kerja unggul;

4. Manajemen produktivitas yaitu : manajemen yang efisien mengenai sumber dan system kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas;
5. Efisiensi tenaga kerja, seperti : perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas. Kewiraswastaan yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreatifitas dalam berusaha dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha (Sedarmayanti, 2001:71)

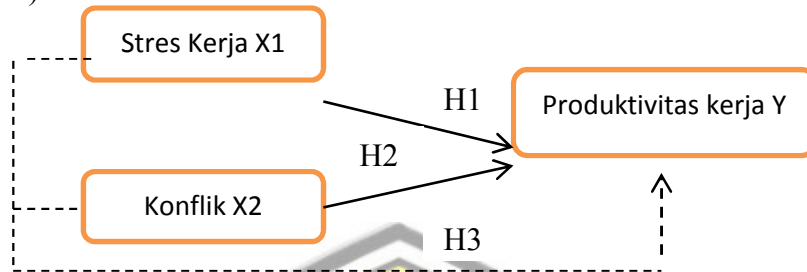
## 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan dibab tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh penulis merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti.

Tinjauan pustaka berisi semua pengetahuan (teori, konsep, prinsip, hukum maupun proposisi) yang nantinya bisa membantu untuk menyusun kerangka konsep dan operasional penelitian. Temuan hasil peneliti yang telah ada sangat membantu dan mempermudah peneliti membuat kerangka konseptual.

Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konseptual memberikan petunjuk kepada peneliti di dalam merumuskan masalah penelitian. Peneliti akan menggunakan kerangka konseptual yang telah disusun untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan mana yang harus dijawab oleh penelitian dan bagaimana prosedur empiris. Sedangkan menurut Notoatmodjo Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel- variabel yang akan

diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012).



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**  
Sumber: Diolah sendiri

Keterangan :

- > Secara simultan
- > Secara parsial

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Mundilarso, Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah tingkat kebenarannya yang masih harus diuji dengan menggunakan teknik tertentu. Hipotesis dirumuskan dalam hal teori, dugaan, pengalaman pribadi / orang lain, kesan umum, kesimpulannya adalah masih sangat awal. Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diverifikasi menggunakan data atau informasi yang dikumpulkan melalui sampel.

Dari latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya, peneliti mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu stres kerja dan konflik berpengaruh terhadap produktivitas kerja Karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa di Surabaya.

H1= Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas Kerja;

H2= Konflik berpengaruh signifikan terhadap produktivitas Kerja;

H3=Stres Kerja dan Konflik berpengaruh terhadap Produktifitas kerja;

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rencana Penelitian

Rancangan penelitian dibuat untuk mengetahui latar belakang permasalahan yang sedang dihadapi, konsep dasar pemikiran yang dijadikan acuan, pendekatan-pendekatan yang dipergunakan, hipotesis atau dugaan yang diajukan untuk menjawab permasalahan, teknik pengambilan atau pengumpulan data yang dipakai dan analisis data statistik yang digunakan (Singarimbun, 2005:5).

Berdasarkan sifat dan tujuan, penelitian dibedakan menjadi : eksplorasi ilmu dan eksplanasi ilmu. Metode eksplanasi ilmu dibedakan lagi menjadi *hypothesis generating* dan *hypothesis testing research* (Ferdinand, 2006:4). Berdasarkan klasifikasi tersebut, penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat penjelasan (*eksplanatory research*) atau konfirmatori (*confirmatory research*) atau disebut juga penelitian pengujian hipotesis (*hypothesis testing research*) yaitu menjelaskan pengaruh antar variabel atau hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen terikat. Variabel eksogen yang diteliti adalah kualitas produk, citra merek dan kepercayaan merek. Variabel endogennya adalah Loyalitas merek. Hubungan antar variabel tersebut diatas dijelaskan dalam suatu hubungan struktural.

Didalam penelitian ini sendiri terdapat atau dapat dibagi menjadi dua jenis penelitian mendasar yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Adapun didalam melakukan penelitian tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Produktivitas Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya”, penulis menggunakan penelitian dengan metode kuantitatif sebagai kunci dasar penelitian untuk memberikan



penjabaran terkait hal-hal yang ada baik kendala dan upaya yang harus dilakukan untuk memberikan jawaban dan metode baru untuk bisa dikembangkan, selain menggunakan jenis penelitian kuantitatif sebagai dasar untuk menelaah terkait teori yang sudah ada dan mengembangkannya.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti dengan tujuan untuk dipelajari sehingga didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditariklah sebuah kesimpulan. Menurut Sugiyono (2012) menjelaskan mengenai pengertian dari variabel yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Variabel ini sendiri merupakan hal yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena pada dasarnya variabel sendiri sebagai kunci ataupun faktor terpenting dan paling utama untuk dapat diolah sebagai bahan melakukan penelitian itu sendiri. Selaian memiliki fungsi yang penting di dalam penelitian, variabel ini sendiri juga digunakan sebagai penunjang judul guna memberikan pembaca tertarik untuk mempelajari dan membaca penelitian yang sudah dibuat ini.

Adapun variabel yang digunakan di dalam melakukan penelitian yang dibuat oleh penulis untuk melakukan penelitian terhadap karya ilmiah atau skripsi ini sendiri yang dibuat dengan fungsi utama sebagai pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian yang akan dikelola di dalam sebuah analisis guna mencari pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain dengan mengkorelasikan dua variabel yang ada antara variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Menurut sugiyono (2010), berdasarkan hubungan antara variabel dengan variabel lain, maka variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel simulus, predicator, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini penulis membuat variabel dependen (variabel terikat) menggunakan lima variabel bebas sebagai penunjang penelitian yang ada ini sendiri, adapun variabel bebas yang digunakan antara lain :

a. Stres Kerja ( $X_1$ );

b. Konflik ( $X_2$ );

2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sesuai dengan masalah yang akan diteliti, di dalam penelitian ini sendiri Produktivitas Kerja ( $Y$ ) sebagai variabel terikat. Semua hal terkait dengan Produktivitas Kerja yang ada akan diulas tuntas mengenai hal-hal yang dapat berpengaruh dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Indikator Variabel**

Keterangan	Variabel	Indikator
Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Produktivitas Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya	Stres kerja	1.Kuantitas hasil kerja 2.Kualitas hasil kerja
	Konflik kerja	1. Konflik vertikal 2.Konflik horizontal

	Produktivitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap emosional</li> <li>2. Hasil kerja yang efisien, efektif dan produktif</li> </ol>
--	---------------------	--

Sumber: Data Diolah Sendiri

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya.

Sampel/subjek penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini subjek diambil dengan cara *total sampling* yaitu mengambil seluruh populasi yang ada sehingga subjeknya yaitu seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

#### 3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (sampling bertujuan). *Purposive sampling* memberikan kemungkinan respon informasi yang lebih mendekati yang diinginkan peneliti yang menerapkan syarat-syarat tertentu agar suatu sampel dapat terpilih (Gumanti et al., 2016 : 186).

Jumlah responden yang di ambil dalam penelitian ini adalah sesuai dengan banyaknya atau seluruh karyawan yang bekerja pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Carimun Jawa Surabaya. Yaitu sebanyak 31 karyawan, dan seluruh karyawan tersebut akan dijadikan responden dalam penelitian ini.



### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi atau mencapai sasaran tujuan dari sebuah penelitian. Pengumpulan data dilakukan guna membuat penelitian mendapatkan data yang hendak diolah secara validitas. Tujuan dibuat dan dilakukannya metode pengumpulan data inipun memberikan dampak yang sangat positif untuk penulis didalam memudahkan penulis dan mempercepat penulis di dalam memberikan sebuah tanggapan maupun memberikan solusi dari sebuah penelitian yang sengaja dibuat guna guna mengetahui hubungan stress kerja dan konflik terhadap produktivitas pada karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa di Surabaya.

Ada berbagai metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian. Metode pengumpulan data ini sendiri dapat dilakukan dan digunakan secara sendiri-sendiri ataupun dapat pula digunakan dengan menggabungkan dua metode atau lebih. Didalam penelitian ini metode penelitian yang dibuat menerapkan ataupun menggunakan beberapa gabungan metode pengumpulan data untuk mengolah data yang hendak diproses secara valid dan maksimal, selain itu metode pengumpulan data ini juga memiliki beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber, tetapi dengan seiring adanya perkembangan teknologi metode wawancara dapat pula dilakukan lewat media-media tertentu, seperti : email, telephone, whatsapp dll. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Adapun metode wawancara ini juga dapat dibedakan menjadi dua bagian dengan adanya instrumen penelitian yang berbeda. Kedua metode wawancara itupun , antara lain:

- a. Wawancara terstruktur (informasi yang hendak diperoleh sudah dikuasai oleh peneliti, sehingga wawancara lebih terstruktur dan instrumen penelitiannya sendiri seperti alat bantu recorder, kamera dan instrumen-instrumen lainnya).
  - b. Wawancara tidak terstruktur (wawancara bebas/tidak terkonsep dengan baik, bersifat spontan dan pertanyaan yang ditanyakan tidak spesifik tetapi masih memiliki point-point penting untuk dapat digali).
2. Observasi

Adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Pengumpulan data secara observasi ini tidak hanya mengukur soal sikap responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam beberapa fenomena yang terjadi.

Teknik pengumpulan data observasi ini sendiri sangat cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala alam. Pada metode observasi ini sendiri pengumpulan data juga dapat dilakukan didalam responden yang tidak terlalu besar kuantitasnya. Pengumpulan data observasi ini sendiri terbagi menjadi dua kategori, yakni:

- a. *Participant Observation* (peneliti terlibat secara langsung);
  - b. *Non participant observation* (peneliti tidak ikut secara langsung).
3. Angket / Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis untuk dijawab. Metode kuesioner ini lebih efisien bila penulis mengetahui secara pasti variabel yang hendak diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden, selain kuesioner ini juga sangat cocok digunakan apabila jumlah responden yang ada cukup banyak dan bervariasi. Kuesioner ini juga merupakan angka dari responden yang diolah untuk mengetahui respon dari responden terhadap penelitian yang dibuat ini.

Berdasarkan bentuk pernyataannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka (memberikan kebebasan kepada

responden) dan kuesioner tertutup (sudah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden tidak bisa memberikan jawaban diluar konten);

#### 4. Dokumentasi

Adalah metode pengumpulan data yang ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Pengumpulan data ini ditunjukkan untuk meneliti dokumen-dokumen sebagai bahan dasar untuk dapat dianalisis. Pengumpulan data dokumen ini sendiri dapat dibedakan menjadi dua, antara lain :

- a. Dokumen Primer (ditulis secara langsung);
- b. Dokumen sekunder (berdasarkan laporan).

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian. Fungsi teknik analisis data sebagai dasar untuk menyimpulkan hasil dari suatu penelitian terkait. Untuk dapat melakukan teknik analisis data guna mendapatkan hasil yang tepat dari sebuah penelitian yang ada, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan, antara lain :

#### 1. Tahap penelitian

##### a. Perencanaan

Peneliti melakukan observasi terkait sistem kerja yang dilakukan di dalam melakukan kegiatan kerja dan kaitannya terhadap stress dan konflik guna mendapatkan nilai pasti dari produktivitas itu sendiri;

#### 2. Metode Sampel Jenuh

- a. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Profil BPJS Ketenagakerjaan**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek yang ada di BPJS di Surabaya.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan kecelakaan kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT) dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

#### **4.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan**

##### **Visi BPJS Ketenagakerjaan**

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

##### **Misi BPJS Ketenagakerjaan**

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan Mensejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya;
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja;
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

#### **4.1.3 Filosofi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan :**

BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan dihari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan dari belas kasihan orang lain. Agar pembiayaan dan manfaatnya optimal, pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan dilakukan secara gotong



royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan (*ETHIKA*)

1. Iman;
2. Ekselen;
3. Teladan;
4. Harmoni;
5. Integritas;
6. Kepedulian;
7. Antusias.

#### 4.1.4 Value BPJS Ketenagakerjaan (PRIMA)

1. Pelayanan PRIMA BPJS ketenagakerjaan terdiri dari :
  - a. Peduli;
  - b. Ringkas;
  - c. Interaktif;
  - d. Modern;
  - e. Aktif.
2. Pelayanan PRIMA BPJS Ketenagakerjaan difokuskan pada 3 (tiga) aspek, yaitu : *process*, *people* dan *physical evidence*.
  - a. Pada aspek *process*, lebih melihat pada layanan yang diberikan. Layanan ini terdiri dari *physical channels* dan *electronic channels*. *Physical channels* terdiri dari kolaborasi dengan bank dan pemerintah lokal, *service point office*, pengembangan *branch offices* dan mobile access berupa *payment point online banking* dan *smart kios-K*. Sedangkan *electronic channels* lebih diarahkan pada pengembangan teknologi informasi dalam menunjang pelayanan, seperti : e-Klaim (pelayanan klaim elektronik), SIPP *online* (sistem informasi pelaporan peserta), e-registrasi perusahaan, rumah sakit

trauma center, *electronic payment system*, e-saldo JHT, BPJSTK *sms service*, *call center* 175 BPJSTK *Checking*, BPJSTKU , BPJSTK *Website*, penggunaan sosial media dan *Antrian Online*;

- b. Pada aspek *people*, pengembangan diarahkan pada *Soft Skill* dan *support* kompetensi *people*. *Soft skill* pada penerapan Sikap PRIMA, Salam PRIMA, Sapaan PRIMA, sedangkan *support* kompetensi *people* pada *Frequently Asked Questions* (FAQ) untuk Layanan Informasi dan Pengaduan dan *Service Script* untuk Petugas *Front Office*. Selanjutnya Sikap PRIMA yang ditunjukkan dalam kelengkapan penampilan PRIMA yang mencerminkan karakter BPJS Ketenagakerjaan, Salam PRIMA dengan sikap tubuh salam PRIMA yang meliputi posisi badan dan gerak tangan dan ekspresi wajah salam PRIMA yang meliputi senyum dan kontak mata, dan kemudian sapaan PRIMA dengan menyampaikan selamat datang dan menanyakan keperluan pelanggan datang. Selain itu pelayanan PRIMA dari sisi *people* dapat dilihat dari seragam PRIMA dan *name tag* Petugas;
- c. Aspek *physical evidence* lebih mengarah pada transformasi ruang layanan prima yang modern, bersih, rapi, nyaman dan edukatif. Hal ini ditunjukkan dengan desain kantor layanan modern dan kekinian dinamis dan bersahabat. *Support* layanan didesain sesuai alur layanan dan terdapat partisi antar petugas *front office* untuk privasi peserta saat layanan. Dan utilitas kantor layanan dipergunakan untuk pelayanan kepesertaan, pelayanan klaim, pelayanan informasi dan pengaduan serta ruang edukasi bagi peserta. Selain itu juga disediakan kotak saran sebagai sarana pengaduan yang berada di ruang layanan.

#### 4.1.5 Tugas dan Fungsi

##### 1. Tugas:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. Membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial dan;
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

## 2. Fungsi:

BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program Jaminan Kematian, Program Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua.

## 4.2 Deskriptif Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Pada bagian ini penulis menyajikan hasil pengumpulan dan analisis data yang telah diperoleh kemudian dilakukan pembahasan. Untuk mendapatkan data, penulis menyusun serangkaian pernyataan dalam bentuk kuesioner kemudian dibagikan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Pembagian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan google form link yang telah berisi kuesioner untuk diisi oleh karyawan karena tidak memungkinkan untuk secara langsung menjangkau responden.

Seluruh kuesioner yang telah terkumpul kemudian ditabulasikan menggunakan perangkat lunak (software) yaitu Program Excel 2007 dan selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSS 24. Penelitian menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel (X1) yakni Stres Kerja dan Konflik (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y). Analisis secara kuantitatif meliputi Uji Instrumen untuk melihat kemampuan kuesioner dalam



menyerap data melalui serangkaian uji validitas dan uji reliabilitas. Berikutnya dilanjutkan dengan uji asumsi klasik sebagai syarat untuk melakukan uji regresi dan lebih lanjut menggunakan uji regresi berganda. Keseluruhan analisis ini dibantu oleh program SPSS 24.

Responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 31 orang dengan masing-masing karakteristik yang terdapat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden**

Keterangan	N	Presentase %
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	15	48,4%
Perempuan	16	51,6%
<b>Pendidikan</b>		
D3	3	9,7%
S1	27	87,1%
S2/S3	1	3,2%
<b>Masa bekerja</b>		
1-5 tahun	18	80,6%
6-10 tahun	5	7,7%
11-20 tahun	6	8,2%
20-30 tahun	2	3,6%

Sumber Sata : Diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, karakteristik responden meliputi jenis kelamin, pendidikan, dan lama bekerja. Pada penelitian ini didapatkan bahwa pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya ini didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin wanita sebanyak 16 orang (51,6%), sedangkan pegawai pria 15 orang (48,4%). Kondisi ini tidak menimbulkan permasalahan dalam

pembagian kerja berdasarkan jenis kelamin, karena pegawai pria dan wanita telah memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Karakteristik berdasarkan masa kerja sangat berpengaruh terhadap jabatan dan kemampuan dalam mengambil keputusan saat bekerja. Semakin lama masa kerja pegawai, maka semakin ahli pegawai tersebut dalam mengambil keputusan saat bekerja. Masa kerja pegawai dikelompokkan menjadi empat, dimana yang dominan masa kerja 1-5 tahun (80,6%) dan yang paling kecil masa kerja 20 tahun ke atas yaitu sebanyak (3,6%).

Karakteristik pegawai berdasarkan pendidikan akhir pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dibagi ke dalam tiga kelompok, yakni pendidikan akhir lulusan D3 (9,7%) S1 (87,1%) dan yang paling kecil S2/S3 (3,2%), artinya pengetahuan dan kemampuan pegawai dapat digolongkan sudah baik.

Karakteristik berdasarkan masa kerja sangat berpengaruh terhadap jabatan dan kemampuan dalam mengambil keputusan saat bekerja. Semakin lama masa kerja pegawai, maka semakin ahli pegawai tersebut dalam mengambil keputusan saat bekerja. Masa kerja pegawai dikelompokkan menjadi 4 (empat), dimana yang dominan masa kerja 1-5 tahun (48%) dan yang paling kecil masa kerja > 20 tahun yaitu sebanyak (7%).

#### 4.1.2 Analisis Faktor Internal

Untuk melakukan analisis data rata-rata skor penilaian, terlebih dahulu menghitung data yang ada. Dalam hal ini, seluruh jawaban akan dibagi dalam 5 kategori berdasarkan rentang skala rata-rata seluruh item jawaban. Rentang skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 hingga 5, sehingga rentang skala penilaian yang ditemukan antara lain sebagai berikut:

$$\frac{Rs}{M} = R$$

$$Rs = 5 - 1$$

5

$$R_s = 0,8$$

Keterangan:

 $R_s$  = Rentang skala

 $R$  (bobot) = Bobot terbesar – bobot terkecil

 $M$  = Banyaknya kategori bobot

Maka ditemukan bahwa nilai rentang skala penilaian adalah 0,80.

Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu analisis deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif. Analisis deskriptif kualitatif menurut Wirartha (2006), adalah suatu metode untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi maupun situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Analisis deskriptif 34 kualitatif ini akan digunakan untuk menganalisis pertanyaan terbuka dan saran dari responden.

**Tabel 4.2**  
**Nilai Rentang skala**

Kriteria Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	$1,0 \leq X < 1,8$
Tidak Setuju	$1,8 \leq X < 2,6$
Netral	$2,6 \leq X < 3,4$
Setuju	$3,4 \leq X < 4,2$
Sangat Setuju	$4,2 \leq X \leq 5,0$

Sumber : Data Diolah Sendiri

Nilai rentang skala ini digunakan sebagai dasar untuk menentukan penilaian terhadap variabel faktor internal dan produktivitas kerja. Tabel 4.3 berikut merupakan olah data rata-rata yang ditanggapi oleh responden.



### 4.1.3 Analisis Produktivitas Kerja

Hasil produktivitas kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya terdapat pada Tabel 4.4 berikut.

**Tabel 4.4**  
**Nilai rata-rata variabel Produktivitas Kerja**

	Total Skor	Rata-rata	Keterangan
Produktivitas Kerja	996	4,01	Setuju

Sumber : Data Diolah Sendiri

Berdasarkan analisis terhadap jawaban untuk seluruh item pernyataan pada variabel produktivitas kerja didapatkan bahwa seluruh jawaban responden terhadap karakteristik produktivitas kerja rata-rata adalah 4,01. Artinya jawaban responden menunjukkan bahwa pada dasarnya responden memiliki persepsi bahwa mereka setuju dengan pernyataan pada kuesioner.

## 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *Product Moment Pearson* pada tingkat kepercayaan 95% dengan alat bantu *software SPSS 24 for windows*. Validitas dilihat dari nilai korelasi ( $r$ ) antara skor total dengan skor masing-masing pertanyaan. Nilai  $r$  tabel pada tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan ( $df$ ) 31 adalah 0,355. Setiap butir pertanyaan dinyatakan valid, jika nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel. Hasil uji validitas variabel faktor internal karyawan terdapat pada tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.5**

### Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X<sub>1</sub>)

Pertanyaan /Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>table product moment</i>	Kesimpulan
X <sub>1.1</sub>	0,479	0,456	Valid
X <sub>1.2</sub>	,504	0,456	Valid
X <sub>1.3</sub>	,466	0,456	Valid
X <sub>1.4</sub>	,802	0,456	Valid
X <sub>1.5</sub>	,675	0,456	Valid
X <sub>1.6</sub>	,505	0,456	Valid
X <sub>1.7</sub>	,805	0,456	Valid
X <sub>1.8</sub>	,809	0,456	Valid
X <sub>1.9</sub>	,817	0,456	Valid
X <sub>1.10</sub>	,700	0,456	Valid
X <sub>1.11</sub>	,740	0,456	Valid
X <sub>1.12</sub>	,764	0,456	Valid
X <sub>1.13</sub>	,676	0,456	Valid
X <sub>1.14</sub>	,702	0,456	Valid

Sumber : Data Diolah Sendiri

**Tabel 4.6**

### Hasil Uji Validitas Variabel Konflik (X<sub>2</sub>)

Pertanyaan /Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>table product moment</i>	Kesimpulan
X <sub>2.1</sub>	,766	0,456	Valid
X <sub>2.2</sub>	,617	0,456	Valid
X <sub>2.3</sub>	,692	0,456	Valid
X <sub>2.4</sub>	,743	0,456	Valid
X <sub>2.5</sub>	,708	0,456	Valid
X <sub>2.6</sub>	,602	0,456	Valid

Pertanyaan /Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>table product moment</i>	Kesimpulan
X <sub>2.7</sub>	,704	0,456	Valid
X <sub>2.8</sub>	,690	0,456	Valid
X <sub>2.9</sub>	,787	0,456	Valid
X <sub>2.10</sub>	,600	0,456	Valid

Sumber : Data Diolah Sendiri

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja (Y)**

Pertanyaan /Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>table product moment</i>	Kesimpulan
Y1	,825	0,456	Valid
Y2	,840	0,456	Valid
Y3	,937	0,456	Valid
Y4	,912	0,456	Valid
Y5	,848	0,456	Valid
Y6	,920	0,456	Valid

Sumber : Data Diolah Sendiri

## 2. Uji Reability

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan teknik *cronbach's alpha* untuk mengukur reliabilitas. *Cronbach's alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Suatu variabel dikatakan



*reliable* apabila variabel tersebut memiliki *croanbach alpha*  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel berikut.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Pengujian *Realibilitas*.**

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Stres kerja ( $X_1$ )	0,906	$> 0,6$	Reliabel
Konflik ( $X_2$ )	0,876	$> 0,6$	Reliabel
Produktivitas Kerja (Y)	0,940	$> 0,6$	Reliabel

Sumber : Data Diolah Sendiri

Berdasarkan Tabel di atas hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel Stres ( $X_1$ ) dan Konflik ( $X_2$ ), dan Produktivitas Kerja (Y) memperoleh nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60 dan nilainya relatif konsisten sehingga dapat diartikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini *reliabel*.

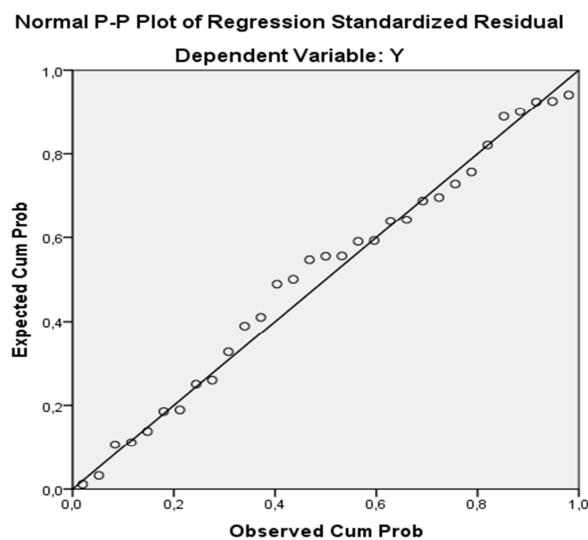
#### 4.3 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Imam Ghozali, 2011: 160). Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisis grafik melalui grafik normal P-P Plot. Normal atau

tidaknya data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar: 4.1 Uji Normalitas**

Sumber: Data diolah sendiri

Hasil dari uji normalitas di atas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal, sehingga model regresi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti

standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik harus terbebas dari multikolinearitas untuk setiap variabel independennya. Identifikasi keberadaan multikolinearitas ini dapat didasarkan pada nilai *Tolerance And Variance Inflation Factor* (VIF). Bila  $VIF > 10$  maka dianggap ada multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya, sebaliknya bila  $VIF < 10$  maka dianggap tidak terdapat multikolinearitas.

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolenieritas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Kesimpulan</b>
Stres Kerja ( $X_1$ )	,991	1,009	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Konflik Kerja ( $X_2$ )	,991	1,009	Tidak Terjadi Multikolinieritas

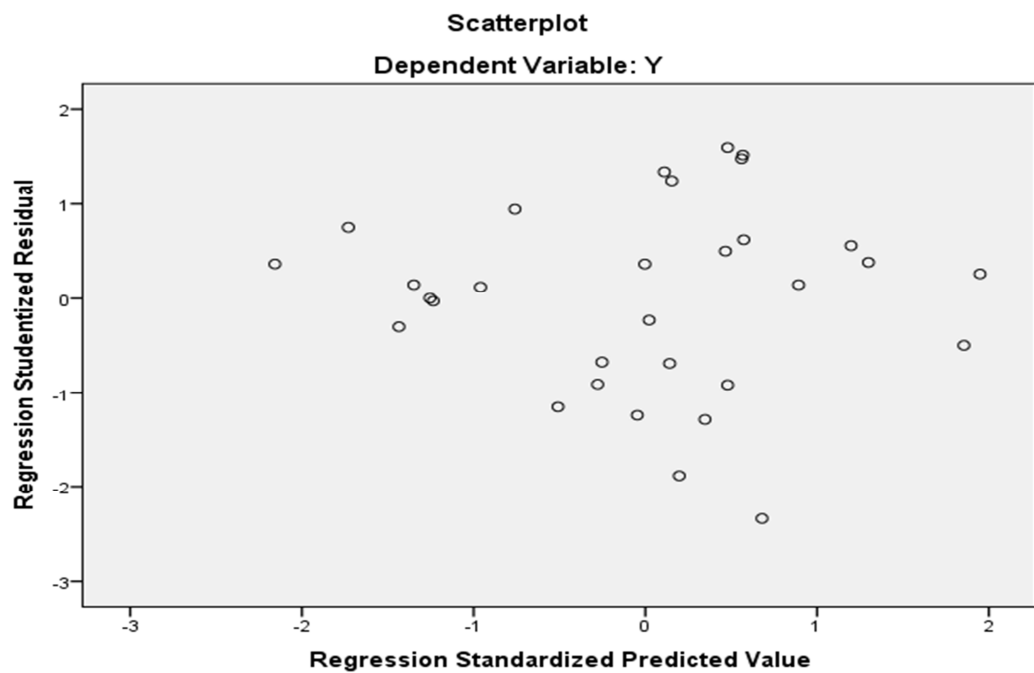
Sumber: Data diolah sendiri

Dari tabel 4.12 uji multikolinearitas diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu tidak terdapat multikonearitas. Hal ini dikarenakan hasil uji multikonearitas telah memenuhi asumsi vif, dimana semua variable lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas



Tujuan dari uji Heterokedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan lain. Cara untuk mengetahui gejala heterokedastisitas yaitu dengan menggunakan metode grafik. Jika tidak ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Sumber: Data diolah sendiri

**Gambar 4.2: Hasil *Scatter Plot***

Bedasarkan gambar 4.4 tersebut, terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan dibawah 0 (nol) pada sumbu y. jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heterokedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dikenal sebagai korelasi serial, maksudnya adalah korelasi antara serial data atau antara data sebelum dengan data sesudahnya dalam data yang disusun berdasarkan urutan waktu (*time series*). Dalam data yang disusun secara *cross section* (bukan berdasarkan waktu), maka autokorelasi

sebetulnya tidak relevan. Analisis regresi yang baik tidak terjadi autokorelasi. Untuk mengukur adanya gejala autokorelasi atau tidak dapat dilihat menggunakan uji *Durbin-Watson*, Imam Ghozali (2013). Hipotesis untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Nilai *Durbin-Watson***

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,675	3,65863	1,601

Sumber: Data diolah sendiri

$H_0$ : tidak ada autokorelasi;

$H_1$ : ada autokorelasi.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Durbin Watson Test* sebesar 1,650. Sedangkan nilai *Durbin Watson* tersebut berada pada interval tidak ada autokorelasi yaitu dapat dibuktikan pada perhitungan berikut ini:

Dengan  $K=4$  dan  $N=80$ , serta tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ) diperoleh hasil  $dL = 1,533$  dan  $dU = 1,743$ , Dikatakan tidak ada autokorelasi bila  $dL < D < 4 - dU$  atau  $1,533 < 1,650 < 4 - 1,743$  atau  $1,533 < 2,257$  dengan demikian hasil pengolahan data menunjukkan tidak terdapat autokorelasi pada perhitungan tersebut.

#### 4.4 Analisis Uji Regresi Berganda

Analisis Uji Regresi Berganda digunakan untuk melihat adanya pengaruh secara simultan maupun parsial antara 2 (dua) atau lebih variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ . Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel  $X$  yaitu pendidikan, motivasi, keterampilan/pengalaman kerja, disiplin kerja, sikap dan etika kerja, serta kesehatan kerja.

**Tabel 14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,675	3,65863	1,601

Sumber: Data diolah sendiri

#### 4.5 Uji Hipotesis

##### 1. Uji F (*Simultan*)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh simultan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung.

Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , atau F hitung  $> F$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , atau F hitung  $< F$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai t tabel dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

Uji Ftabel menggunakan probalita 0,05 untuk uji 2 arah

$$F_{hitung} = 32,109$$

$$F_{tabel} = F_{\alpha} (n-k-1) = F_{\alpha} (31-2-1) = (28) = 3,34$$

$$\text{Jadi } F_{hitung} 32,109 > F_{tabel} 3,34$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel X

Maka didapatkan nilai F tabel adalah 3,34. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.11 berikut.



Tabel 4.15

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	859,592	2	429,796	32,109	,000 <sup>b</sup>
Residual	374,795	28	13,386		
Total	1234,387	30			

## Hasil Uji F (Simultan)

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel 4.15 uji ANOVA atau Uji F didapati nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,109 nilai lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,49 atau  $F_{hitung} 32,109 > F_{tabel} 2,49$  dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi produktivitas kerja atau dapat dikatakan bahwa kedua stress kerja dan konflik secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang karimunjawa di Surabaya. Maka dengan demikian hipotesis pertama diterima.

## 2. Uji T (Parsial)

Uji t parsial adalah analisis statistik dalam regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas (X) secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variable terikat (Y). Untuk mengetahui pengaruh X terhadap Y signifikan atau tidak, maka dilakukan uji t parsial dengan hipotesis

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , atau t hitung  $> t$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai t tabel dihitung dengan

menggunakan rumus berikut.

uji ttabel menggunakan 0,025/0,05 untuk uji 2 arah

thitung X1 = 6,489

ttabel =  $df(n-k-1) = df(31-2-1) = (28) = 2,04841$

Jadi thitung 6,489 > ttabel 2,04841

thitung X2 = 4,059

ttabel =  $df(n-k-1) = df(31-2-1) = (28) = 2,04841$

Jadi thitung 4,059 > ttabel 2,04841

Maka didapatkan nilai t tabel adalah 2,048. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-24,276	5,516		
1	X1	,503	,077	,679	6,489
	X2	,435	,107	,425	4,059

Sumer : Data Diolah Sendiri

- Untuk variable Stres Kerja menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,489 > 2,039$ ) atau  $sig < \alpha(0,00 < 0,05)$  variable berpengaruh pada Produktivitas Kerja;
- Untuk variable Konflik Kerja menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $4,059 > 2,039$ ) atau  $sig > \alpha(0,00 < 0,05)$  variable berpengaruh pada Produktivitas Kerja.

Hasil penjabaran uji t (parsial), dapat disimpulskn bahwa variabel yang lebih berpengaruh dominan adalah Variabel Stres Kerja yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $6,489 > 2,039$ ), atau  $sig < \alpha(0,000 < 0,05)$ , berarti variabel stress kerja lebih dominan berpengaruh terhadap produktivitas

kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Karimun Jawa di Surabaya.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stress kerja dan konflik, terhadap produktivitas karyawan pada BPJS dan untuk mengetahui faktor mana yang pengaruhnya paling dominan diantara stress kerja dan konflik pada BPJS ketenagakerjaan. Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil F (simultan) menunjukkan hasil penelitian bahwa Hasil pengolahan data SPSS Uji F didapati nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,109 nilai lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,49 atau  $F_{hitung} 32,109 > F_{tabel} 2,49$  dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi produktivitas kerja atau dapat dikatakan bahwa kedua stress kerja dan konflik secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang karimun Jawa di Surabaya. Maka dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Hasil uji t (parsial) dilakukan pada hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa variable stress kerja sangat berpengaruh terhadap produktifitas karyawan pada BPJS ketenagakerjaan cabang karimun Jawa Surabaya, dari hasil pengolahan data SPSS diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha(0,5)$ , dan berarti variable. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variable stress kerja sangat berpengaruh terhadap produktifitas karyawan pada BPJS ketenagakerjaan cabang karimun Jawa Surabaya Untuk variable Stres Kerja menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,489 > 2,039$ ) atau  $sig < \alpha(0,00 < 0,05)$  variable berpengaruh pada Produktivitas Kerja;

Hasil penjabaran uji t (parsial), dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh dominan adalah Variabel Stres Kerja yang menunjukkan

nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $6,489 > 2,039$ ), atau  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), berarti variabel stress kerja lebih dominan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Karimun Jawa di Surabaya.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Stress kerja yang mempengaruhi hasil produktivitas karyawan bisa di minimalisir dengan memberi karyawan keluangan kerja supaya karyawan tidak merasa tertekan dalam melakukan aktifitas kerja yang dapat mengurangi resiko stress kerja;
2. Konflik kerja bisa di tekan dengan keterlibatan atasan sebagai pihak ketiga dalam membantu mengatasi setiap konflik yang terjadi pada karyawan;
3. Bagi peneliti dapat dilakukan lebih lanjut dengan melakukan analisis faktor lain seperti faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaol, Jumy L. 2014. *Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Griffin, Jill. 2012. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, Jantra. 2015. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Karyawan terhadap Produktivitas Kerja : Studi kasus pada karyawan bagian produksi PT. Anugerah Mulia Indobel (Cokelat Monggo)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Harsono, J., dan Santoso, S. 2006. *Etos Kerja Pengusaha Muslim Perkotaan di Kota Ponorogo*. *Jurnal Penelitian Humaniora*, Edisi Khusus, Juni 2006: 115- 125. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Hasibuan, P.S. Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kreitner, Kinicki. 2010. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Hill Maurits, L. 2010. *Selintas Tentang Kelelahan Kerja*. Yogyakarta: Amara Books.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ravianto, J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Robbins, Stephen P., dan Coulter, Mary. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Bardani P. Jakarta: Erlangga.
- Setyobroto, Sudibyo. 2005. *Psikologi Olahraga*. Jakarta: PT Anem



Simamora, Bilson. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sinungan, Muchadarsyah. 2014. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

ANDI Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Jakarta: Kencana.

Wariati., Nana., et al. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Wawasan Manajemen*. Volume 3 No 3: Jurnal Publikasi.



# LAMPIRAN



## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Yth Bpak/ Ibu responden. Dalam rangka memenuhi tugas akhir/ skripsi Jurusan Administrasi Bisnis, STIAMAK Barunawati Surabaya, saya Bangun Julian memohon ketersediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian yang terlampir. Hasil penelitian ini akan diolah sebagai hasil penelitian akademis. Seluruh data dan jawaban akan dirahasiakan, untuk itu dimohon untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Terima kasih atas partisipasi bapak/ ibu dalam mendukung penelitian ini.

Surabaya, 30 Juni 2020

Hormat  
Saya

Peneliti

### Data Responden

Jenis Kelamin : Laki-laki/wanita

Usia : .....tahun

Pendidikan Terakhir : .....

Bagian Unit Kerja : .....

Lama Bekerja : .....

### Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu di antara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda cawang pada pada kolom yang sudah disediakan.



3. Alternative jawaban adalah sebagai berikut :

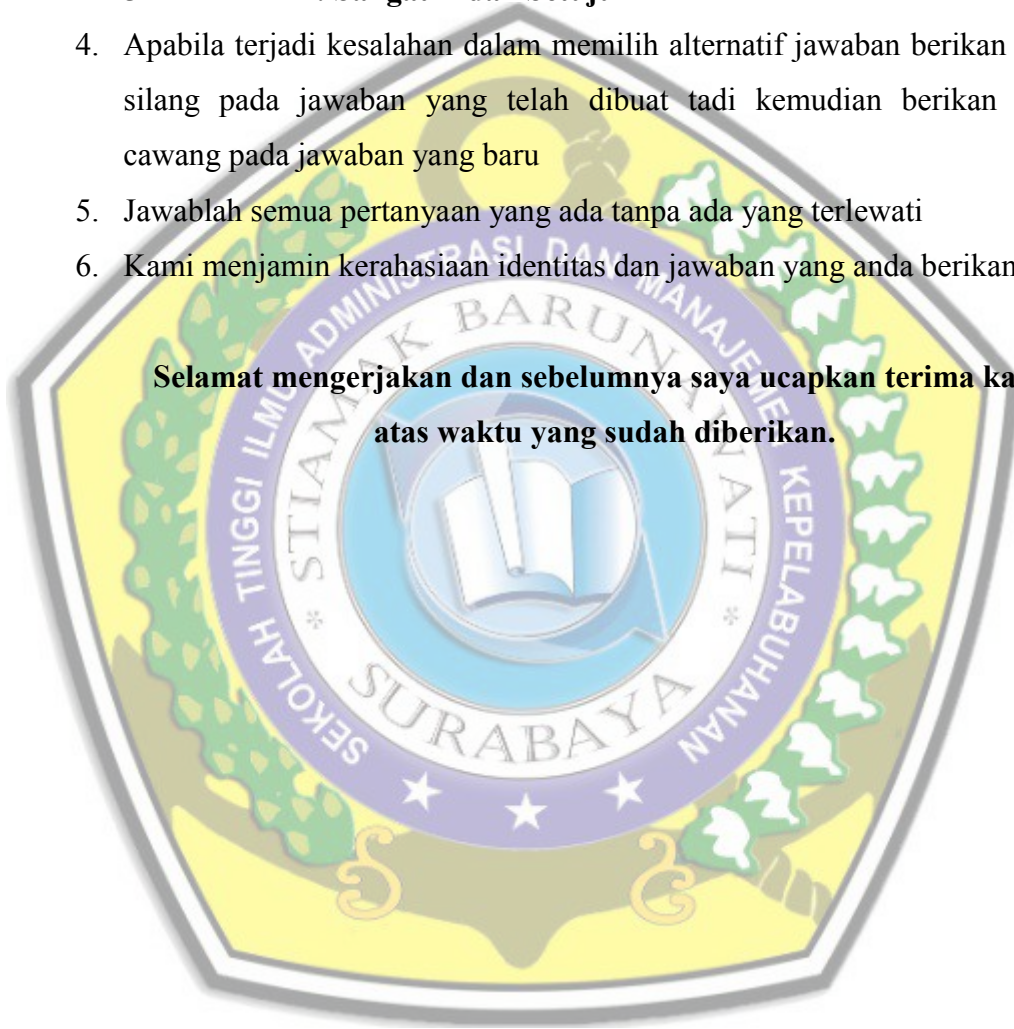
- 1 : Sangat Setuju
- 2 : Setuju
- 3 : Netral
- 4 : Tidak Setuju
- 5 : Sangat Tidak Setuju

4. Apabila terjadi kesalahan dalam memilih alternatif jawaban berikan tanda silang pada jawaban yang telah dibuat tadi kemudian berikan tanda cawang pada jawaban yang baru

5. Jawablah semua pertanyaan yang ada tanpa ada yang terlewat

6. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang anda berikan

**Selamat mengerjakan dan sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas waktu yang sudah diberikan.**



### Stres Kerja (X1)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Dalam menjalankan pekerjaan saya ditekan dengan banyak peraturan					
2	Dalam bekerja, saya selalu dikejar waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
3	Pimpinan selalu memberikan teguran keras pada karyawan yang melakukan kesalahan kerja					
4	Pekerjaan yang saya lakukan ini tidak sesuai dengan keterampilan saya					
5	Peran yang saya terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan					
6	Kerja keras saya tidak sebanding dengan hasil yang saya terima					
7	Pekerjaan di perusahaan ini membahayakan kesehatan saya					
8	Target yang ditentukan perusahaan membahayakan bagi kesehatan mental saya					
9	Untuk memenuhi target perusahaan, saya terkadang harus melakukan tindakan yang berbahaya					
10	Perusahaan menetapkan target yang terlalu tinggi sehingga memberatkan saya					
11	Tuntutan pekerjaan yang memberatkan sering membuat saya frustrasi					
12	Tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya sangat memberatkan					
13	Saya merasa kurang jelas tentang harapan perusahaan saya					
14	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan harapan saya					

### Konflik Kerja (X2)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasakan terjadinya percekocan atau perdebatan (kontroversi) antara saya dan rekan kerja					
2	Saya merasakan terjadinya ketegangan karena masalah pribadi saya dan rekan kerja					

3	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan					
4	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan					
5	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
6	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
7	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan					
8	Saya merasakan terjadinya konflik emosional antara saya dan rekan kerja					
9	Saya merasakan terjadinya perselisihan pribadi antara saya dan rekan kerja					
10	Saya merasa lelah secara mental dengan pekerjaan saya					

### Produktivitas Karyawan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya bisa mencapai hasil standar kerja perusahaan					
2	Hasil kerja saya meningkat dari waktu ke waktu					
3	Saya bisa memenuhi standar mutu hasil kerja dari perusahaan					
4	Saya bisa meningkatkan hasil mutu kerja dari perusahaan					
5	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
6	Saya bisa meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan					



**Validitas**

**Rumus rtabel  $n-2 = (31-2) = 29$  sehingga rtabelnya adalah = 0,3550**

**NB = rtabel menggunakan sig 0,05 / 5% alasan karna uji yang digunakan merupakan jenis penelitian sosial**

**X1**

**Correlations**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.1 0	X1.1 1	X1.1 2	X1.1 3	X1.1 4	JUM LAH
Pearson Correlation	1	,618 <sup>*</sup>	,347	,434 <sup>*</sup>	,345	,340	,572 <sup>*</sup>	,343	,295	,121	,071	,171	,128	-	,479 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)		,000	,056	,015	,057	,061	,001	,059	,107	,515	,706	,359	,492	,940	,006
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,618 <sup>*</sup>	1	,533 <sup>*</sup>	,356 <sup>*</sup>	,160	-	,391 <sup>*</sup>	,613 <sup>*</sup>	,457 <sup>*</sup>	,153	,122	,270	,161	-	,504 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)	,000		,002	,049	,391	,680	,029	,000	,010	,411	,514	,142	,385	,759	,004
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,347	,533 <sup>*</sup>	1	,280	,435 <sup>*</sup>	-	,318	,472 <sup>*</sup>	,404 <sup>*</sup>	,089	,025	,241	,163	,118	,466 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)	,056	,002		,127	,014	,511	,081	,007	,024	,636	,893	,191	,380	,528	,008
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,434 <sup>*</sup>	,356 <sup>*</sup>	,280	1	,623 <sup>*</sup>	,605 <sup>*</sup>	,877 <sup>*</sup>	,552 <sup>*</sup>	,567 <sup>*</sup>	,527 <sup>*</sup>	,529 <sup>*</sup>	,506 <sup>*</sup>	,341	,456 <sup>*</sup>	,802 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)	,015	,049	,127		,000	,000	,000	,001	,001	,002	,002	,004	,060	,010	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,345	,160	,435 <sup>*</sup>	,623 <sup>*</sup>	1	,430 <sup>*</sup>	,537 <sup>*</sup>	,338	,459 <sup>*</sup>	,576 <sup>*</sup>	,422 <sup>*</sup>	,259	,315	,556 <sup>*</sup>	,675 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)	,057	,391	,014	,000		,016	,002	,063	,009	,001	,018	,159	,084	,001	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,340	-	-	,605 <sup>*</sup>	,430 <sup>*</sup>	1	,629 <sup>*</sup>	,123	,345	,345	,432 <sup>*</sup>	,259	,266	,394 <sup>*</sup>	,505 <sup>*</sup>
Sig. (2- tailed)				,000	,000		,000	,123	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

Sig. (2-tailed)	,061	,680	,511	,000	,016		,000	,511	,057	,057	,015	,159	,148	,028	,004
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,572*	,391*	,318	,877*	,537*	,629*	1	,554*	,541*	,436*	,475*	,533*	,408*	,460*	,805*
Sig. (2-tailed)	,001	,029	,081	,000	,002	,000		,001	,002	,014	,007	,002	,023	,009	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,343	,613*	,472*	,552*	,338	,123	,554*	1	,764*	,543*	,520*	,649*	,529*	,497*	,809*
Sig. (2-tailed)	,059	,000	,007	,001	,063	,511	,001		,000	,002	,003	,000	,002	,004	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,295	,457*	,404*	,567*	,459*	,345	,541*	,764*	1	,650*	,557*	,622*	,407*	,494*	,817*
Sig. (2-tailed)	,107	,010	,024	,001	,009	,057	,002	,000		,000	,001	,000	,023	,005	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,121	,153	,089	,527*	,576*	,345	,436*	,543*	,650*	1	,660*	,406*	,494*	,529*	,700*
Sig. (2-tailed)	,515	,411	,636	,002	,001	,057	,014	,002	,000		,000	,023	,005	,002	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,071	,122	,025	,529*	,422*	,432*	,475*	,520*	,557*	,660*	1	,779*	,664*	,699*	,740*
Sig. (2-tailed)	,706	,514	,893	,002	,018	,015	,007	,003	,001	,000		,000	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,171	,270	,241	,506*	,259	,259	,533*	,649*	,622*	,406*	,779*	1	,773*	,722*	,764*
Sig. (2-tailed)	,359	,142	,191	,004	,159	,159	,002	,000	,000	,023	,000		,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,128	,161	,163	,341	,315	,266	,408*	,529*	,407*	,494*	,664*	,773*	1	,783*	,676*
Sig. (2-tailed)	,492	,385	,380	,060	,084	,148	,023	,002	,023	,005	,000	,000		,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	-	-	,118	,456*	,556*	,394*	,460*	,497*	,494*	,529*	,699*	,722*	,783*	1	,702*
Sig. (2-tailed)	,014	,057													

Sig. (2-tailed)	,940	,759	,528	,010	,001	,028	,009	,004	,005	,002	,000	,000	,000		,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,479*	,504*	,466*	,802*	,675*	,505*	,805*	,809*	,817*	,700*	,740*	,764*	,676*	,702*	1
Sig. (2-tailed)	,006	,004	,008	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





X2

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	JUML AH
Pearson Correlation	1	,416*	,604**	,499**	,665**	,354	,567**	,436*	,469**	,288	,766**
Sig. (2-tailed)		,020	,000	,004	,000	,051	,001	,014	,008	,116	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,416*	1	,728**	,592**	,516**	,161	,289	,193	,213	,126	,617**
Sig. (2-tailed)	,020		,000	,000	,003	,388	,115	,297	,249	,498	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,604**	,728**	1	,624**	,726**	,074	,425*	,138	,302	,104	,692**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,694	,017	,458	,099	,577	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,499**	,592**	,624**	1	,656**	,121	,435*	,436*	,497**	,247	,743**
Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,000	,516	,014	,014	,004	,181	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,665**	,516**	,726**	,656**	1	,040	,367*	,411*	,386*	,114	,708**
Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000		,832	,042	,022	,032	,543	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,354	,161	,074	,121	,040	1	,452*	,695**	,728**	,622**	,602**
Sig. (2-tailed)	,051	,388	,694	,516	,832		,011	,000	,000	,000	,000

N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,567**	,289	,425*	,435*	,367*	,452*	1	,271	,492**	,516**	,704**
Sig. (2-tailed)	,001	,115	,017	,014	,042	,011		,140	,005	,003	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,436*	,193	,138	,436*	,411*	,695**	,271	1	,819**	,486**	,690**
Sig. (2-tailed)	,014	,297	,458	,014	,022	,000	,140		,000	,006	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,469**	,213	,302	,497**	,386*	,728**	,492**	,819**	1	,586**	,787**
Sig. (2-tailed)	,008	,249	,099	,004	,032	,000	,005	,000		,001	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,288	,126	,104	,247	,114	,622**	,516**	,486**	,586**	1	,600**
Sig. (2-tailed)	,116	,498	,577	,181	,543	,000	,003	,006	,001		,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,766**	,617**	,692**	,743**	,708**	,602**	,704**	,690**	,787**	,600**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Y

### Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	JUMLAH
Pearson Correlation	1	,633**	,690**	,848**	,496**	,684**	,825**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,005	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,633**	1	,907**	,617**	,680**	,662**	,840**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,690**	,907**	1	,783**	,833**	,778**	,937**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,848**	,617**	,783**	1	,661**	,868**	,912**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,496**	,680**	,833**	,661**	1	,821**	,848**
Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000		,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,684**	,662**	,778**	,868**	,821**	1	,920**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	,825**	,840**	,937**	,912**	,848**	,920**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	31	31	31	31	31	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliabilitas

Nilai alpha > 0,60

X1

### Case Processing Summary



		N	%
Cases	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	14

X2

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	10

Y

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	6

## NORMALITAS

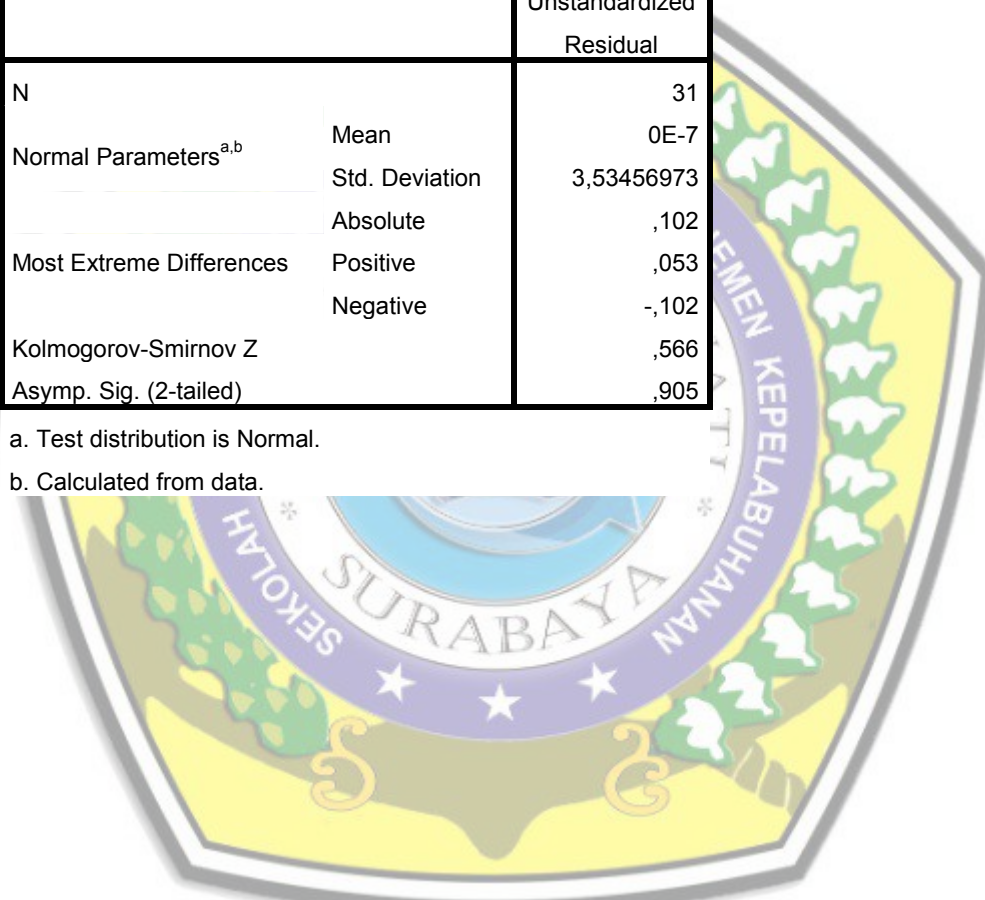
Uji Kolmogorof Asym.Sig (0,905 > 0,05)

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

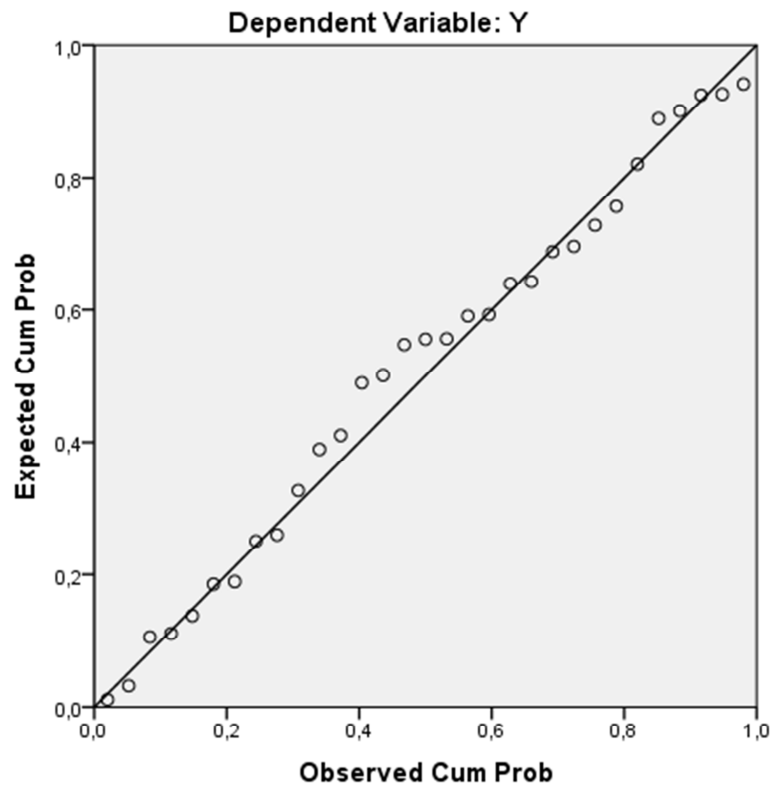
		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,53456973
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,053
	Negative	-,102
Kolmogorov-Smirnov Z		,566
Asymp. Sig. (2-tailed)		,905

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**MULTIKOLINEARITAS**

**VIF < 10 = 1,009 < 10**

Alasan = nilai VIF dari masing-masing variabel sama karena pada penelitian variabel bebas yang digunakan tidak lebih dari 2 sehingga hasil VIF sama.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	-24,276	5,516		-4,401	,000	
X1	,503	,077	,679	6,489	,000	,991



X2	,435	,107	,425	4,059	,000	,991
----	------	------	------	-------	------	------

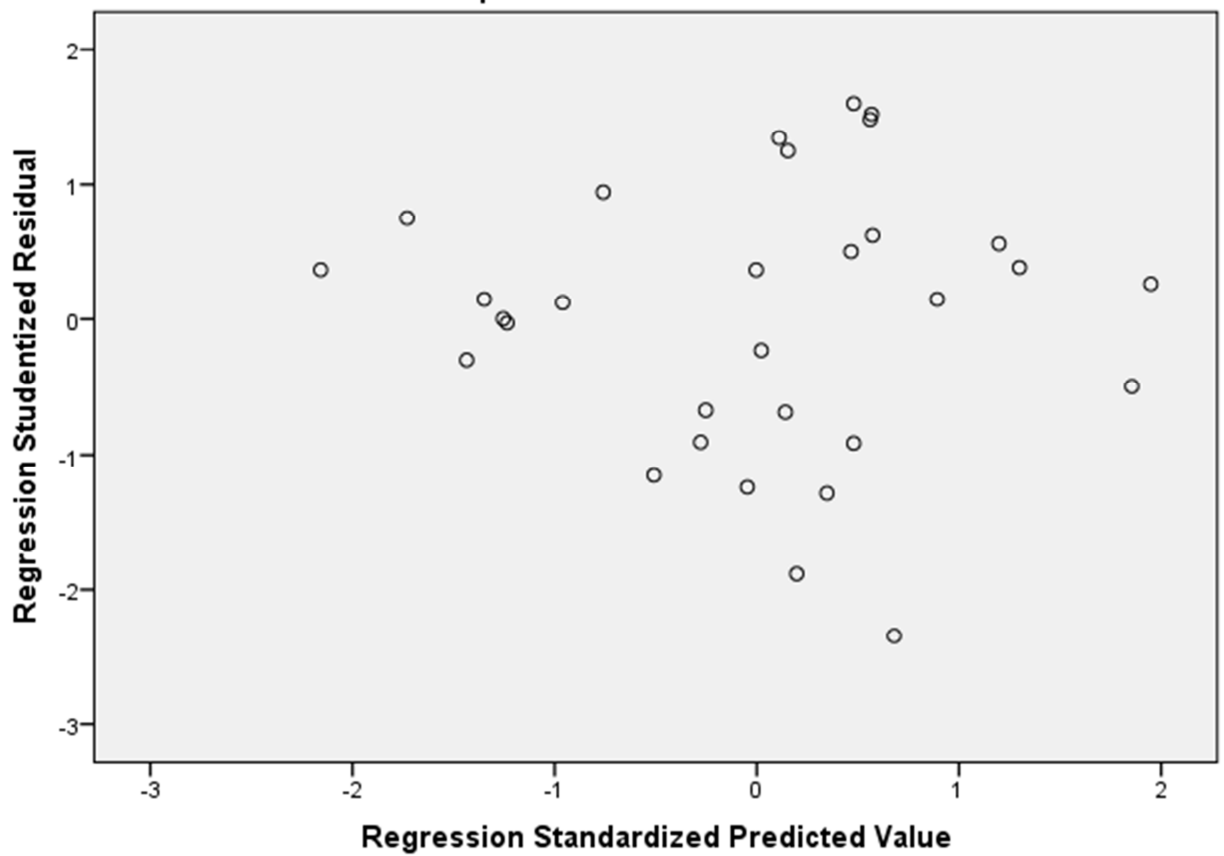
a. Dependent Variable: Y

**HETEROSKEDASTISITAS**



**Scatterplot**

Dependent Variable: Y



**AUTOKORELASI**

N (sampel) = 31

K (variabel bebas) = 2

Jadi :

DW = 1,601

**DL = 1.2969**

**dU = 1.5701**

**4-dU = 4 - 1.5701 = 2,4299**

**Sehingga dU (1,5701) < DW (1,601) < 4 - dU (2,4299)**

**NB : tabel DW menggunakan 0,05 / 5% alasan karena uji yang digunakan merupakan uji dua arah**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,675	3,65863	1,601

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANALISIS REGRESI BERGANDA**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,675	3,65863	1,601

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**UJI F**

**NB : uji Ftabel menggunakan probalita 0,05 untuk uji 2 arah**

**Fhitung = 32,109**

**Ftabel = Fa (n-k-1) = Fa (31-2-1) = (28) = 3,34**

**Jadi Fhitung 32,109 > Ftabel 3,34**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	859,592	2	429,796	32,109	,000 <sup>b</sup>
	Residual	374,795	28	13,386		

Total	1234,387	30		
-------	----------	----	--	--

- a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

### UJI T (*Parsial*)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai t tabel dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

**uji ttabel menggunakan 0,025/0,050 untuk uji 2 arah**

**thitung X1 = 6,489**

$$ttabel = df (n-k-1) = df (31-2-1) = (28) = 2,04841$$

Jadi thitung **6,489** > ttabel 2,04841

**thitung X2 = 4,059**

$$ttabel = df (n-k-1) = df (31-2-1) = (28) = 2,04841$$

Jadi thitung **4,059** > ttabel 2,04841

Keterangan:

$\alpha$  = nilai signifikansi (dalam penelitian ini 0,05) n = jumlah responden

k = jumlah variabel X

Maka didapatkan nilai t tabel adalah 2,064. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.10 berikut.

**Coefficients<sup>a</sup>**



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-24,276	5,516		-4,401	,000
X1	,503	,077	,679	6,489	,000
X2	,435	,107	,425	4,059	,000

a. Dependent Variable: Y

## FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

### X1

#### X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	22,6	22,6	22,6
4,00	21	67,7	67,7	90,3
5,00	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

#### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	9	29,0	29,0	32,3
3,00	3	9,7	9,7	41,9
4,00	16	51,6	51,6	93,5
5,00	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

#### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2

2,00	8	25,8	25,8	29,0
3,00	6	19,4	19,4	48,4
4,00	14	45,2	45,2	93,5
5,00	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	1	3,2	3,2	6,5
3,00	6	19,4	19,4	25,8
4,00	20	64,5	64,5	90,3
5,00	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
3,00	5	16,1	16,1	19,4
4,00	18	58,1	58,1	77,4
5,00	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	9,7	9,7	9,7
3,00	7	22,6	22,6	32,3
4,00	14	45,2	45,2	77,4
5,00	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	4	12,9	12,9	16,1
3,00	7	22,6	22,6	38,7
4,00	17	54,8	54,8	93,5
5,00	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	2	6,5	6,5	9,7
3,00	9	29,0	29,0	38,7
4,00	11	35,5	35,5	74,2
5,00	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	3	9,7	9,7	12,9
3,00	5	16,1	16,1	29,0
4,00	15	48,4	48,4	77,4
5,00	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.10**



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	2	6,5	6,5	9,7
3,00	8	25,8	25,8	35,5
4,00	12	38,7	38,7	74,2
5,00	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	1	3,2	3,2	6,5
3,00	4	12,9	12,9	19,4
4,00	15	48,4	48,4	67,7
5,00	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
3,00	8	25,8	25,8	29,0
4,00	14	45,2	45,2	74,2
5,00	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	6,5	6,5	6,5
3,00	4	12,9	12,9	19,4

4,00	20	64,5	64,5	83,9
5,00	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X1.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	1	3,2	3,2	6,5
3,00	2	6,5	6,5	12,9
4,00	14	45,2	45,2	58,1
5,00	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

X2

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	9,7	9,7	9,7
3,00	10	32,3	32,3	41,9
4,00	12	38,7	38,7	80,6
5,00	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	16,1	16,1	16,1
3,00	8	25,8	25,8	41,9
4,00	14	45,2	45,2	87,1
5,00	4	12,9	12,9	100,0

Total	31	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	4	12,9	12,9	12,9
3,00	9	29,0	29,0	41,9
Valid 4,00	13	41,9	41,9	83,9
5,00	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	9,7	9,7	9,7
3,00	11	35,5	35,5	45,2
Valid 4,00	11	35,5	35,5	80,6
5,00	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	6,5	6,5	6,5
3,00	9	29,0	29,0	35,5
Valid 4,00	11	35,5	35,5	71,0
5,00	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	2,00	1	3,2	3,2	3,2
	3,00	7	22,6	22,6	25,8
Valid	4,00	15	48,4	48,4	74,2
	5,00	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	3	9,7	9,7
	3,00	7	22,6	32,3
Valid	4,00	14	45,2	77,4
	5,00	7	22,6	100,0
Total		31	100,0	

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3,00	7	22,6	22,6
Valid	4,00	15	48,4	71,0
	5,00	9	29,0	100,0
Total		31	100,0	

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	3	9,7	9,7
	3,00	8	25,8	35,5
Valid	4,00	11	35,5	71,0
	5,00	9	29,0	100,0
Total		31	100,0	



**X2.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	5	16,1	16,1
	3,00	5	16,1	32,3
Valid	4,00	11	35,5	67,7
	5,00	10	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y****Y1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	9	29,0	29,0
	3,00	6	19,4	48,4
Valid	4,00	8	25,8	74,2
	5,00	8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1,00	1	3,2	3,2
	2,00	13	41,9	45,2
Valid	3,00	4	12,9	58,1
	4,00	10	32,3	90,3
	5,00	3	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,2	3,2
	2,00	12	38,7	41,9
	3,00	6	19,4	61,3
	4,00	10	32,3	93,5

5,00	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	6,5	6,5	6,5
2,00	11	35,5	35,5	41,9
3,00	5	16,1	16,1	58,1
4,00	6	19,4	19,4	77,4
5,00	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,9	12,9	12,9
2,00	8	25,8	25,8	38,7
3,00	8	25,8	25,8	64,5
4,00	9	29,0	29,0	93,5
5,00	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Y1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,9	12,9	12,9
2,00	8	25,8	25,8	38,7
3,00	7	22,6	22,6	61,3
4,00	4	12,9	12,9	74,2
5,00	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

**Lampiran 7: data kuesioner**

**Pertanyaan variable X<sub>1</sub>**

Andryan Arief Sanjaya	Laki-laki	27	S1	3	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
Fadzil M Rizal	Laki-laki	27	D3	5	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3
Gigih Kridha P	Laki-laki	26	D3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3
PUTRI KUMALA E.D	Perempuan	26	S1	3	5	4	1	2	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3
Agustien Dian Sari	Perempuan	24	S1	17	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	6	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4
Cahaya Nugrahadi	Laki-laki	30	S1	5	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	6th	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4
FELLIN	Perempuan	28	S1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hellena Adhelya	Perempuan	31	S1	7	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
Aquarahmah Margasari	Perempuan	28	S1	5	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
AMALIA PRAHASTUTI	Perempuan	29	S1	7	1	1	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
ANDHIKA SATYA PRATAMA	Laki-laki	27	S1	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
Mohammad	Laki-laki	38	S1	13	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	5
B. Hari candra Novianto	Laki-laki	35	S1	5	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4
Intan	Perempuan	28	S1	6	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3
Agung dermawan	Laki-laki	29	S1	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	3	4	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	3	4	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5
Yogi utomo	Laki-laki	28	S1	4	2	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4
Fira faradilami	Perempuan	28	S1	5	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	5
Aditya Sura	Laki-laki	26	S1	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	3	4	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	3	4	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5
Adikha Jalu Niwanda	Laki-laki	25	S1	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4
CH Fajar Nurhayati	Perempuan	54	S1	28	4	2	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5
Mira Nur Aida	Perempuan	40	D3	15	4	2	2	4	5	3	4	2	4	3	4	3	5	4
Suryaningsih	Perempuan	40	S2	16	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
Nenok Dwi Yuliati	Perempuan	49	S1	26	3	2	1	3	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4
Agustien Dian Sari	Perempuan	44	S1	18	4	2	4	4	5	5	4	3	4	3	2	3	4	5
Mety Kusuma	Perempuan	34	S1	12	3	1	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5

**Pertanyaan variable X<sub>2</sub>**

Andryan Arief Sanjaya	Laki-laki	27	S1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5
Fadzil M Rizal	Laki-laki	27	D3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3
Gigih Kridha P	Laki-laki	26	D3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3
PUTRI KUMALA E.D	Perempuan	26	S1	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4
Agustien Dian Sari	Perempuan	24	S1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
Cahaya Nugrahadi	Laki-laki	30	S1	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
FELLIN	Perempuan	28	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hellena Adhelya	Perempuan	31	S1	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3
Aquarahmah Margasari	Perempuan	28	S1	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2
AMALIA PRAHASTUTI	Perempuan	29	S1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
ANDHIKA SATYA PRATAMA	Laki-laki	27	S1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Mohammad	Laki-laki	38	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
B. Hari candra Novianto	Laki-laki	35	S1	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4
Intan	Perempuan	28	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Agung dermawan	Laki-laki	29	S1	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
Yogi utomo	Laki-laki	28	S1	3	3	2	5	5	4	4	3	3	2
Fira faradilami	Perempuan	28	S1	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2
Aditya Sura	Laki-laki	26	S1	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
Adikha Jalu Niwanda	Laki-laki	25	S1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
CH Fajar Nurhayati	Perempuan	54	S1	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
Mira Nur Aida	Perempuan	40	D3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	2
Suryaningsih	Perempuan	40	S2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3
Nenok Dwi Yuliati	Perempuan	49	S1	3	4	3	4	5	4	3	4	4	2
Agustien Dian Sari	Perempuan	44	S1	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
Mety Kusuma	Perempuan	34	S1	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2



### Pertanyaan variable Y

Andryan Arief Sanjaya	Laki-laki	27	S1	3	2	2	2	2	1
Fadzil M Rizal	Laki-laki	27	D3	2	1	2	3	2	2
Gigih Kridha P	Laki-laki	26	D3	3	2	2	1	3	2
PUTRI KUMALA E.D	Perempuan	26	S1	4	3	2	2	1	2
Agustien Dian Sari	Perempuan	24	S1	4	4	3	2	1	1
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	2	2	2	2	2	2
Cahaya Nugrahadi	Laki-laki	30	S1	3	2	2	2	3	2
RIZKY NURUL A	Perempuan	30	S1	2	2	2	2	2	2
FELLIN	Perempuan	28	S1	2	2	1	1	1	1
Hellena Adhelya	Perempuan	31	S1	2	3	3	2	2	2
Aquarahmah Margasari	Perempuan	28	S1	4	3	3	3	2	2
AMALIA PRAHASTUTI	Perempuan	29	S1	2	2	2	2	1	1
ANDHIKA SATYA PRATAMA	Laki-laki	27	S1	2	2	2	2	3	3
Mohammad	Laki-laki	38	S1	2	3	3	2	3	3
B. Hari candra Novianto	Laki-laki	35	S1	2	2	2	2	2	2
Intan	Perempuan	28	S1	2	2	2	2	2	2
Agung dermawan	Laki-laki	29	S1	3	3	2	3	3	2
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	2	2	3	2	1	2
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	2	2	3	2	1	2
Yogi utomo	Laki-laki	28	S1	3	2	2	3	2	3
Fira faradilami	Perempuan	28	S1	3	2	3	4	2	2
Aditya Sura	Laki-laki	26	S1	2	1	3	2	3	2
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	2	2	3	2	1	2
Dian wahyu p	Laki-laki	29	S1	2	2	3	2	1	2
Adikha Jalu Niwanda	Laki-laki	25	S1	2	2	3	2	3	2
CH Fajar Nurhayati	Perempuan	54	S1	2	3	2	3	2	2
Mira Nur Aida	Perempuan	40	D3	3	2	3	2	2	2
Suryaningsih	Perempuan	40	S2	2	2	2	1	2	2
Nenok Dwi Yuliati	Perempuan	49	S1	3	2	3	2	2	2
Agustien Dian Sari	Perempuan	44	S1	2	2	3	2	2	2
Mety Kusuma	Perempuan	34	S1	2	2	3	3	2	2