

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP STRES KERJA
DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Sleman)

***INFLUENCE OF WORK OVERLOAD AND ROLE CONFLICT ON JOB STRESS AND
IMPLICATIONS FOR EMPLOYEE JOB SATISFACTION***

(Study on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk in Sleman Area)



Disusun Oleh:

Septaria Kurnia Nabila

20190410129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP STRES KERJA
DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Sleman)

***INFLUENCE OF WORK OVERLOAD AND ROLE CONFLICT ON JOB STRESS AND
IMPLICATIONS FOR EMPLOYEE JOB SATISFACTION***

(Study on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk in Sleman Area)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Septaria Kurnia Nabila

20190410129

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Septaria Kurnia Nabila

Nomor Mahasiswa : 20190410129

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh *Work Overload* dan *Role Conflict* Terhadap Stres Kerja dan Implikasinya Pada Kepuasan Kerja Karyawan**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya tidak ada karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, selain secara tertulis dalam naskah ini. Mengetahui bahwa suatu karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, saya bersedia untuk menarik kembali karya tersebut.

Yogyakarta, 21 Maret 2023



Septaria Kurnia Nabila

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Ibu, Mas Dadang, Mba Anisa, Mba Fitri, Mas Shiddiq dan Simbah Putri yang selalu memberikan semangat dan mendoakan agar penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar, serta mendukung baik moril maupun material sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Meika Kurnia Puji RDA, S.E., M.Si., Ph.D. yang sudah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan selalu menyempatkan waktunya untuk melakukan bimbingan.
3. Sahabat saya Indri Hapsari, Gusti Andri Nur Syifa, Erika Haryanti dan teman-teman saya yang sudah banyak memberikan bantuan serta semangat selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih sudah kuat untuk berjuang dan saling memberikan dukungan satu sama lain.
4. Sahabat terbaik saya Laila Rahma yang sudah membantu dan memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah saya dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi saksi perjalanan saya hingga saat ini.
5. Tuan pemilik NIM 17250700 terima kasih sudah selalu memberikan dukungan dan membantu saya selama kuliah ini. Terima kasih selalu

memberikan semangat untuk menyelesaikan apa yang sudah menjadi tanggung jawab kita.

6. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Wilayah Sleman yang sudah bersedia menjadi obyek dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan rahmatnya, serta memberikan kesempatan dan kesehatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh *Work Overload* dan *Role Conflict* Terhadap Stres Kerja dan Implikasinya Pada Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Sleman". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis memahami bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dan Ibu selaku orang tua, Mas dan Mba atas dukungan dan semangatnya hingga selesainya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Ibu Meika Kurnia Puji RDA, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penyusunan skripsi ini serta memberikan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Wilayah Sleman yang terlibat dalam penyelesaian skripsi.

Penulis memahami bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diperlukan kritik, saran dan penelitian lebih lanjut untuk melengkapi dan mengklarifikasi segala keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 21 Maret 2023



Septaria Kurnia Nabila

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	1
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori dan Kerangka Konsep	8
B. Kerangka Konseptual dan Perumusan Hipotesis	31
C. Model Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan Penelitian	39
B. Objek dan Subjek Penelitian	39
C. Populasi dan Teknik Sampling	39
D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
E. Definisi Operasional Variabel.....	41
F. Uji Kualitas Instrumen.....	49
G. Teknik Analisis Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	54
B. Hasil Pengumpulan Data.....	56
C. Karakteristik Responden	57
D. Hasil Uji Kualitas Instrumen	60
E. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	74
F. Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	95
1. KESIMPULAN.....	95
2. KETERBATASAN	95
3. SARAN	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional variabel <i>Work Overload</i>	36
Tabel 3. 2 Operasional Variabel <i>Role Conflict</i>	37
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Stres Kerja.....	38
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Kepuasan Kerja	39
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuisisioner	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Work Overload</i>	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>Role Conflict</i>	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Stres Kerja.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 7 Keterangan Kelas Interval.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Work Overload</i>	57
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Role Conflict</i>	59
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	60
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Model 1	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Model 2.....	72
Tabel 4. 20 Hasil Path Analysis	76

,

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	51
Gambar 4. 5 Model 1	63
Gambar 4. 7 Model 2	69
Gambar 4. 9 Model Path Analysis	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Riset	103
Lampiran 2 Kuesioner	104
Lampiran 3 Uji Statistik Descriptive	128
Lampiran 4 Uji Kualitas Instrumen.....	130
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	144
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda.....	148
Lampiran 7 Uji Sobel	150
Lampiran 8 Surat Uji Similaritas	151