

**STRES KERJA PADA *DESK COLLECTION* DI KOTA MALANG
DITINJAU DARI KONFLIK KERJA**

SKRIPSI

**Sebagai Bagian dari Persyaratan untuk Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi**



Tarisa Putri Febriana
20090000138

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tarisa Putri Febriana
NIM : 20090000138
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Psikologi
Program Studi : S1 Psikologi
Judul Skripsi : Stres Kerja pada *Desk Collection* di Kota Malang Ditinjau
dari Konflik Kerja

Malang, 24 Februari 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Psikologi



Dellawaty Supraba, S.Psi., M.Si.

Dosen Pembimbing



Ritna Sandri, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Nawang Warsi Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog

**Stres Kerja pada *Desk Collection* di Kota Malang
Ditinjau dari Konflik Kerja**

Dipersiapkan dan disusun oleh
Tarisa Putri Febriana
20090000138

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 22 Januari 2025

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Ritna Sandri, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Sekretaris Penguji



Dellawaty Supraba, S.Psi., M.Si.

Anggota Penguji



Deasy Christia Sera, S.Psi., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana.

Malang, 24 Februari 2025
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Nawang Warsi Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarisa Putri Febriana
Nomor Pokok : 20090000138
Program Studi : S1 Psikologi
Bidang Kajian Skripsi : Psikologi Industri dan Organisasi
Judul Skripsi : Stres Kerja pada *Desk Collection* di Kota Malang
Ditinjau dari Konflik Kerja
Lokasi Penelitian : 1. PT. Singhasari Teknologi Perkasa
2. PT. Total Mitra Teknologi
3. PT. Pelita Anugrah Perkasa
Alamat Rumah Asal : Asrama Divif 2 Kostrad RT 03 RW 07, Ardimulyo,
Singosari, Malang
No. Telp/Email : 083117945141/tarisaputrifebriana@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Februari 2025



Tarisa Putri Febriana

MOTTO

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah, 94:5-6)

“Jika tidak pernah mencoba, tidak akan pernah tahu bagaimana hasilnya. Ambil langkah pertama untuk mencoba, maka hasilnya akan terlihat sendiri”

(Huang Renjun)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas ridho-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, orang tua, kakak dan adik saya.

Terima kasih atas semua dukungan mental dan materi yang tidak henti-hentinya kalian berikan kepada saya dengan tulus.
Alhamdulillahirobbilalamin.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas ridho dan karunia Allah SWT sehingga pengerjaan skripsi ini diberikan kelancaran dan kemudahan. Tak lupa penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dengan hormat kepada:

1. Dr. Prihat Assih, S.E., M.Si.A.K., CSRS selaku rektor Universitas Merdeka Malang
2. Dr. Nawang Warsi Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang
3. Muhammad Untung Manara, S.Psi., MA., Ph.D selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang
4. Dr. Agustin Rahmawati, S.Psi., M.Si., Psikolog selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang
5. Dellawaty Supraba, S.Psi., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang
6. Ritna Sandri, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, pengertian, dukungan dan kesabaran yang diberikan kepada saya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan di manapun beliau berada
7. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang yang turut membantu penulis dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan saat penelitian
8. Instansi dan responden yang telah berkenan membantu penulis untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi ini

9. Orang tua tercinta penulis, Bapak Dwi Yatna dan Ibu Emmy Hariyati yang selalu memberikan dukungan dan juga doa kepada penulis. Semoga Allah SWT curahkan keberkahan yang melimpah kepada beliau
10. Anggita Putri Adriana dan Radistya Putra Pratama selaku kakak dan adik kandung penulis yang juga selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Sari Indah Lestari selaku sahabat penulis yang selalu memberi semangat dan menemani penulis di keadaan susah dan senang dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga selesai
12. Mila, Aisyah, Levia, Putri dan Hafiyariqza selaku teman seperjuangan penulis, terima kasih atas semua motivasi dan semangat yang telah diberikan
13. Nur Susiati selaku teman kerja penulis yang selalu memberi semangat berupa ucapan dan materi
14. Seluruh pihak yang belum bisa penulis sebutkan satu persatu dalam ucapan terima kasih

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, ilmu, serta keberkahan dalam segala aspek kehidupan baik tenaga, waktu, maupun kemampuan untuk berpikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Stres Kerja pada *Desk Collection* di Kota Malang Ditinjau dari Konflik Kerja” tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan akan tetapi karena adanya bantuan dari berbagai pihak, tantangan tersebut dapat teratasi dengan baik. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari rekan-rekan pembaca sekalian sehingga dapat penulis pergunakan sebagai bahan referensi, evaluasi, serta perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan pembaca sekalian. Atas kurang dan lebihnya dalam skripsi ini, baik dari segi materi maupun muatan yang ada di dalamnya, penulis mengucapkan mohon maaf serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing dan rekan-rekan pembaca sekalian.

Malang, 24 Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Stres Kerja.....	6
1. Pengertian Stres Kerja	6
2. Aspek-Aspek Stres Kerja	7
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	9
B. Konflik Kerja	11
1. Pengertian Konflik Kerja.....	11
2. Aspek-Aspek Konflik Kerja.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja	14
C. Keterkaitan antara Stres Kerja dengan Konflik Kerja	15
D. Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian.....	17
B. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	17

C. Partisipan Penelitian	18
1. Populasi	18
2. Sampel.....	18
D. Cara Pengumpulan Data	19
E. Cara Analisis Data	21
F. Prosedur Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Deskripsi Subjek Penelitian	23
B. Kategorisasi Data	25
C. Statistik Deskriptif dan Reliabilitas Alat Ukur	26
D. Hasil Uji Hipotesis.....	27
E. Pembahasan	29
BAB V PENUTUP.....	33
A. Kesimpulan.....	34
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Usia Responden	23
Tabel 2 Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 3 Pendidikan Terakhir Responden	24
Tabel 4 Masa Kerja Responden.....	25
Tabel 5 Kategorisasi Variabel Stres Kerja.....	25
Tabel 6 Kategorisasi Variabel Konflik Kerja	26
Tabel 7 Data Deskriptif dan Reliabilitas Alat Ukur	26
Tabel 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Variabel X dan Y.....	27
Tabel 9 Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y	28
Tabel 10 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana antara Variabel X dan Y	28
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Item Skala X dan Y.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	16
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Penelitian	38
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	42
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	48
Lampiran 4 Uji Normalitas.....	50
Lampiran 5 Uji Linearitas	52
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Sederhana	54
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian Instansi	56
Lampiran 8 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	60
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin.....	62
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	65

Stres Kerja pada *Desk Collection* di Kota Malang Ditinjau dari Konflik Kerja

Tarisa Putri Febriana
Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang
tarisaputrifebriana@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja yang dialami *desk collection* di Kota Malang. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah skala *Job Stress Scale* (α 0.847) dan skala Konflik Kerja (α 0.969). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan nilai *R square* sebesar 0.308 dengan signifikansi $.001 < .05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara konflik kerja terhadap stres kerja, konflik kerja berpengaruh sebesar 30,8% terhadap stres kerja. Arah hubungan kedua variabel adalah positif, artinya semakin tinggi konflik kerja, maka semakin tinggi stres kerja. Penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa konflik kerja dapat memprediksi tinggi rendahnya stres kerja pada pekerja *desk collection* di Kota Malang.

Kata Kunci: *Desk collection*; Konflik kerja; Stres Kerja

Job Stress at the Collection Desk in Malang City Seen from Work Conflict

Tarisa Putri Febriana
Faculty of Psychology, Merdeka University of Malang
tarisaputrifebriana@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of work conflict on work stress experienced by desk collections in Malang City. This research method uses descriptive quantitative methods, with a total of 100 respondents. Sampling used a simple random sampling technique. The measuring instruments used are the Job Stress Scale (α 0.847) and the Work Conflict scale (α 0.969). The data analysis technique uses simple regression analysis. The results of data analysis show an R square value of 0.308 with a significance of $.001 < .05$. So it can be concluded that there is a significant influence between work conflict and work stress, work conflict has an effect of 30.8% on work stress. The direction of the relationship between the two variables is positive, meaning that the higher the work conflict, the higher the work stress. This research can provide information that work conflict can predict high and low work stress among desk collection workers in Malang city.

Keywords: Desk collection; Work conflict; Work stress