

**PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA
(STUDI KASUS PADA *DELIVERY CENTER* SURABAYA UTARA)**



Oleh :

**FARIDA AYU NINGSIH
NPM: 17.1.02.11039**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA
(STUDI KASUS PADA *DELIVERY CENTER* SURABAYA UTARA)**



Oleh :

**FARIDA AYU NINGSIH
NPM: 17.1.02.11039**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2021

**PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA
(STUDI KASUS PADA *DELIVERY CENTER* SURABAYA UTARA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**

Oleh :

**FARIDA AYU NINGSIH
NPM: 17.1.02.11039**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA
(STUDI KASUS PADA *DELIVERY CENTER* SURABAYA UTARA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

FARIDA AYU NINGSIH

NPM: 17.1.02.11039

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 29 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M

Anggota : 1. Dr. Suhermin, S.E., M.M

2. Dr. Prijati, S.E., M.M

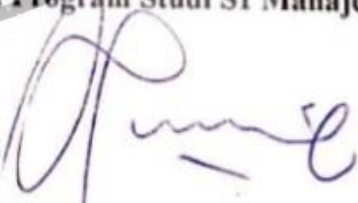
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,


Dr. Prijati, S.E., M.M


Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Farida Ayu Ningsih**

N.P.M : **17.1.02.11039**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KOMPETENSI STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (Studi Kasus Pada *Delivery Center* Surabaya Utara)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 April 2021, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Farida Ayu Ningsih

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Farida Ayu Ningsih
NPM : 17.1.02.11039
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 12 Februari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1
Alamat Rumah : Simo Jawar Gg.7/ 143 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Heni Mustofa
Alamat Rumah/Telepon : Simo Jawar Gg.7/ 143 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Margomulyo
Pekerjaan/Jabatan : Quality Control (QC)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

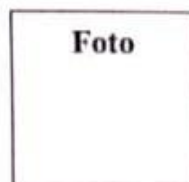
1. Tamat SD di SDN Juwet 2 Kediri tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Taman Pelajar Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA di SMK PGRI 10 Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020	Mahasiswi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat /Golongan	Jabatan
2020	Kantor Pos Surabaya	Freelance	Verifikator

Dibuat dengan sebenarnya




Farida Ayu Ningsih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat, kasih, dan bimbingan-Nya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Delivery Center Surabaya Utara) .

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam menyusun skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pekerjaan skripsi ini.

4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Bapak Herdijanto selaku Kepala *Delivery Center* Surabaya Utara yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan membantu saya dalam permintaan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Bapak Hadi Sis selaku Manajer bagian Dukungan Umum di Kantor SPP Surabaya yang telah membantu saya dalam memberikan data dan informasi sebagai bahan dalam penelitian ini.
7. Bapak Subchan Fauzi selaku Asisten Manajer Kolekting & Antaran di Kantor Regional 7 Jawa Timur yang telah membantu memberikan Informasi, dukungan dan nasehat untuk saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh karyawan yang berkenan membantu menjadi responden dalam pengisian kuesioner penelitian ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Untuk kedua orang tua saya Ayah dan Ibu, serta seluruh keluarga saya yang senantiasa dengan tulus mendo'akan, mengarahkan, dan mendukung saya sepenuhnya.
10. Orang terkasih Martha Tivani, Eko Apriyanto Prasetyo, Bella Fitriyani, dan Kirana Maulidta Yuniar yang senantiasa mendukung saya.
11. Teman-teman seperjuangan SM-6 Manajemen semuanya yang berada di STIESIA Surabaya Angkatan 2017 yang telah memberikan bantuan

dukungan dalam penulisan skripsi ini terima kasih atas saran dan dukungannya.

12. Keluarga Besar Hima Manajemen STIESIA Surabaya beserta rekan-rekan yang sudah mendukung saya dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi sebagai bahan bacaan maupun sumber referensi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 26 Maret 2021



Farida Ayu Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2 Kompetensi	18
2.1.3 Stress Kerja	24
2.1.4 Lingkungan Kerja	29
2.1.5 Kinerja Karyawan	35
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual	42
2.4 Pengembangan Hipotesis	43
BAB 3 : METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	47
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	48

3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.5.1 Statistik Deskriptif	55
3.5.2 Uji Instrumen	56
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.5.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>).....	63
3.5.6 Uji Hipotesis (t-test)	63
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	71
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	73
4.1.4 Uji Instrumen	78
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.1.7 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>).....	89
4.1.8 Uji Hipotesis (t-test)	90
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.2.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.....	92
4.2.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	93
4.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	94
BAB 5 : PENUTUP	96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Keterbatasan	97
5.3 Saran	97
JADWAL PENELITIAN	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1	Laporan Status Berhasil Antar Delivery Center SBU 3
2	Laporan Status Gagal Antar Delivery Center SBU 4
3	Laporan Kepatuhan Operasi..... 5
4	Data Pengawasan SWP Pos Express dan PKH 6
5	Temuan Research Gap 9
6	Penelitian Terdahulu 40
7	Skala Likert 48
8	Konstruksi Kuesioner 54
9	Acuan Intrepretasi Koefisien Korelasi 59
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71
11	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 71
12	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 72
13	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... 72
14	Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi 74
15	Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja 75
16	Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja 76
17	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan 78
18	Hasil Uji Validitas..... 79
19	Hasil Uji Reliabilitas 80
20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 82
21	Hasil Uji Korelasi R 83
22	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> 86
23	Hasil Uji Multikolinearitas 87
24	Hasil Uji Kelayakan Model..... 89
25	Hasil Uji Hipotesis <i>t - test</i> 90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran	42
2 Rerangka Konseptual	43
3 Struktur Organisasi Sentral Pengolahan Pos (SPP) Tipe A	70
4 Hasil Uji Normalitas P-Plot	85
5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian	104
2 Tabulasi Perhitungan (Kompetensi Stres Lingkungan dan Kinerja)	108
3 Hasil Statistik Deskriptif berdasarkan Kriteria	109
4 Hasil Deskriptif Berdasarkan Jawaban Responden.....	110
5 Hasil Output Uji Validitas.....	119
6 Hasil Output Uji Reliabilitas	122
7 Hasil Output Uji Asumsi Klasik	125
8 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda	127
9 Surat Tugas Penulisan Skripsi.....	128
10 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	129
11 Surat Pengantar Ijin Riset	130
12 Surat Balasan Ijin Riset.....	131
13 Sertifikat Seminar Metodologi	132