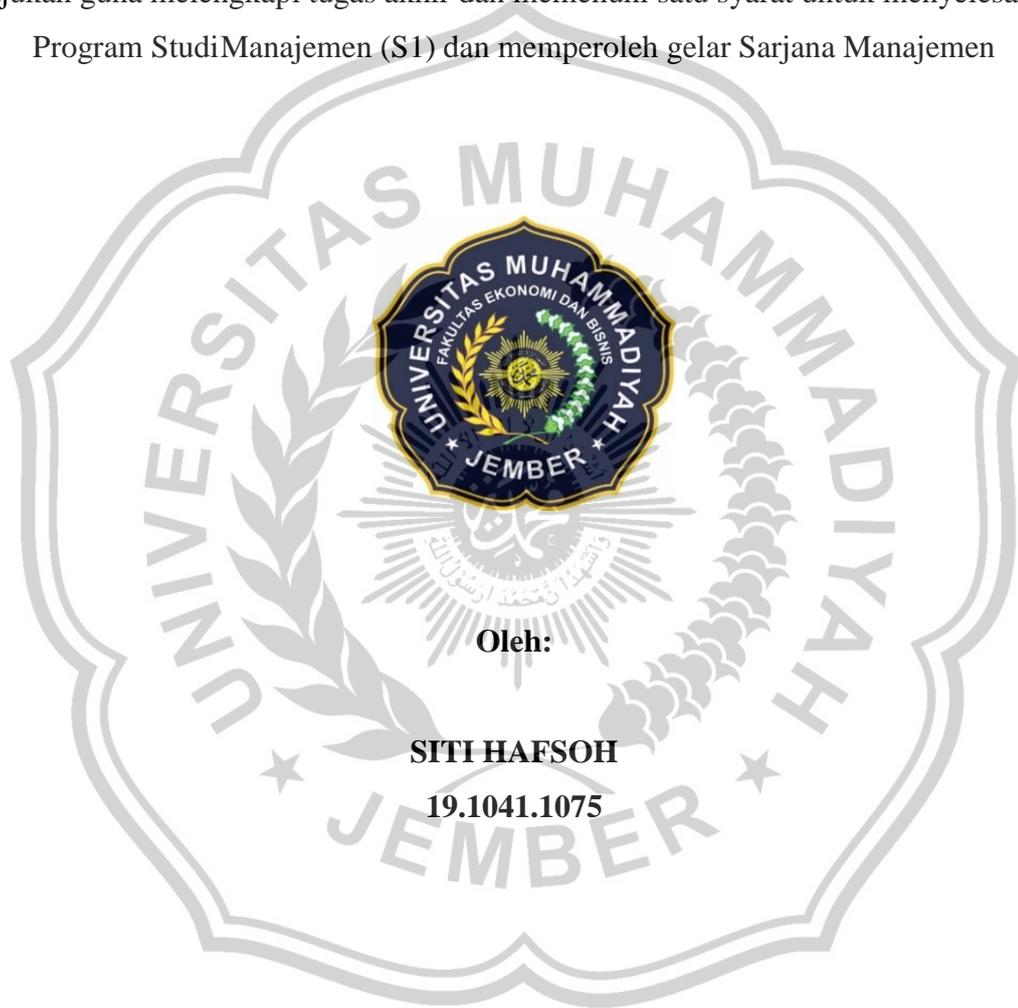


**PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK KECANTIKAN LARISSA  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

**SITI HAFSOH**

**19.1041.1075**

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

**2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Hafsoh  
NIM : 1910411075  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK KECANTIKAN LARISSA CABANG JEMBER”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Oktober 2023  
Yang menyatakan,



Siti Hafsoh  
NIM.1910411075

SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK KECANTIKAN LARISSA  
CABANG JEMBER

Oleh: Siti Hafsoh

1910411075

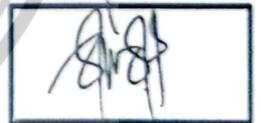
Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Trias Setyowati.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Ira Puspitadewi S.SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, likely belonging to Ira Puspitadewi S.SE., MM.

## PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul; *Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember*, telah disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Siti Hafsoh  
NIM : 1910411075  
Hari : Senin  
Tanggal : 30 Oktober 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember

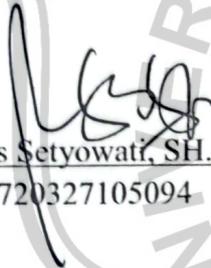
Tim Penguji



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.

NPK: 1967101611509773

Anggota 1,



Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM

NPK.19720327105094

Anggota 2,



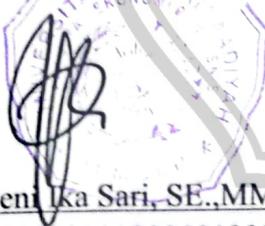
Ira Puspitadewi S, SE.,MM

NPK. 1981072711703795

Mengesahkan

Ketua Prodi Manajemen

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE.,MM

NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM

NPK.1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK KECANTIKAN LARISSA CABANG JEMBER, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk saya terus semangat dalam meraih cita-cita.
2. Seseorang spesial yang selalu membantu, memberikan saran dan dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan atas pengerjaan skripsi ini.
4. Teman-teman kelas B Manajemen 19.
5. Ibu dosen Pembimbing saya yang sudah sabar dan mendidik saya dalam penyusunan skripsi ini.

## MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, makalapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

**(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)**

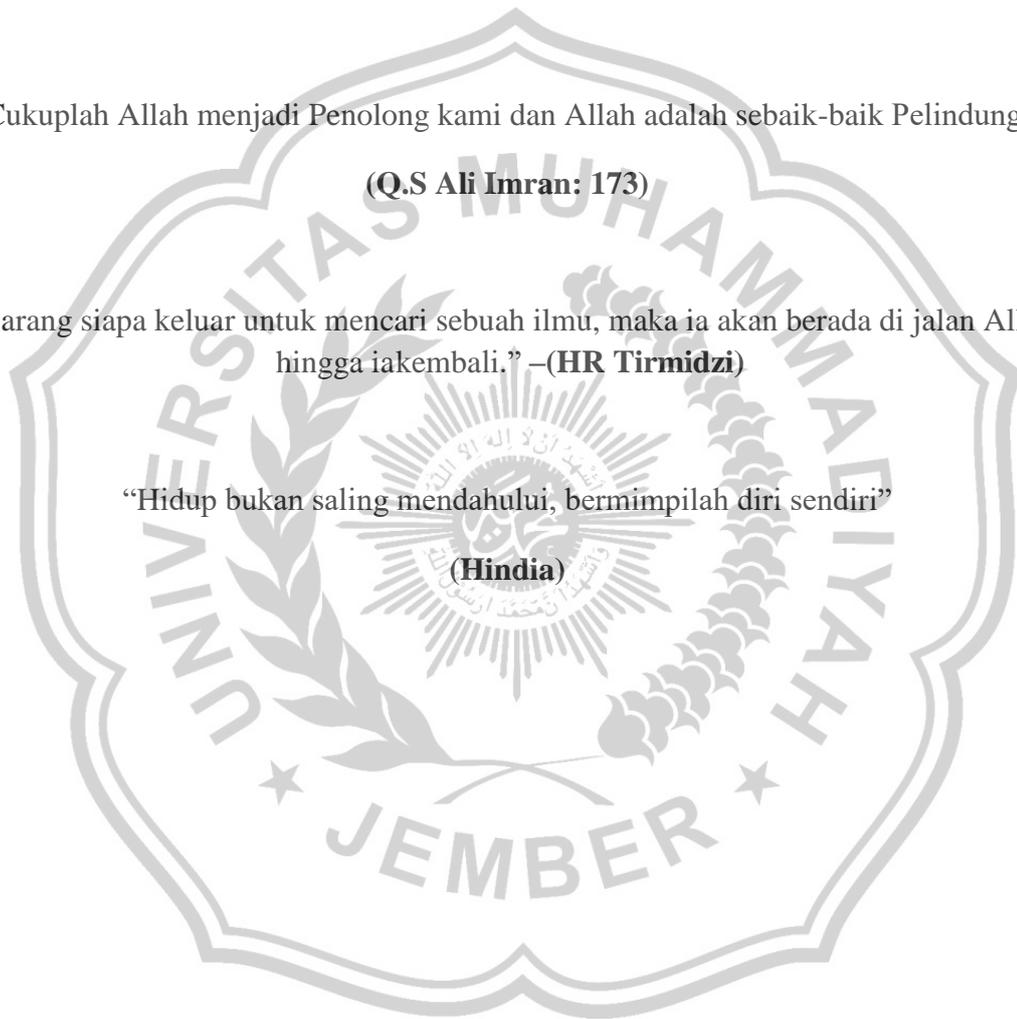
“Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.”

**(Q.S Ali Imran: 173)**

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” –(HR Tirmidzi)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah diri sendiri”

**(Hindia)**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK KECANTIKAN LARISSA CABANG JEMBER, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, selaku ketua penguji,
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan
4. Ibu Ira Puspitadewi Samsyuraninrum, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pihak Larissa Aesthetic Center yang telah bekerja sama dan mendukung penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orangtua saya (Bapak Sutikno dan Ibu Senima) dua malaikat hebat yang menjadi penyemangat saya, sebagai sandaran terkuat dari kerasnya masa dewasa yang saya rasakan saat ini. Yang tidak ada henti-hentinya memberikan cinta dan kasih sayang dan doa. Terimakasih telah berjuang demi putri kecilmu ini. Hiduplah lebih lama lagi Bapak dan Ibuku agar dapat menyaksikan setiap perjalananmu dan menikmati kebahagiaan yang belum putrimu berikan selama ini.
8. Achmad Fawaid Lutfi Musawwir, adik saya yang membuat saya termotivasi agar menjadi kakak yang pantas dibanggakan dan dicontoh.
9. Diri sendiri, yang mampu menguatkan pundaknya dan meyakinkan dirinya bahwa semuanya akan terlewati serta membuahkan kebahagiaan.
10. Hifni Madani, orang spesial yang menjadi tempat saya berkeluh kesah, yang selalu ada saat saya membutuhkan, memberikan support dan saran atas keputusan yang saya ambil.
11. Sahabat-sahabat saya yaitu Fani, Seo, Dea, Wahyu dan Angger yang selalu ada disaat saya membutuhkan.
12. Lagu-lagu dari Hindia yang menemani saya mengerjakan skripsi ini hingga akhir dengan lirik-lirik lagunya yang membuat saya sangat termotivasi.
13. Teman teman kelas dari Manajemen B angkatan 2019.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 30 Oktober 2023



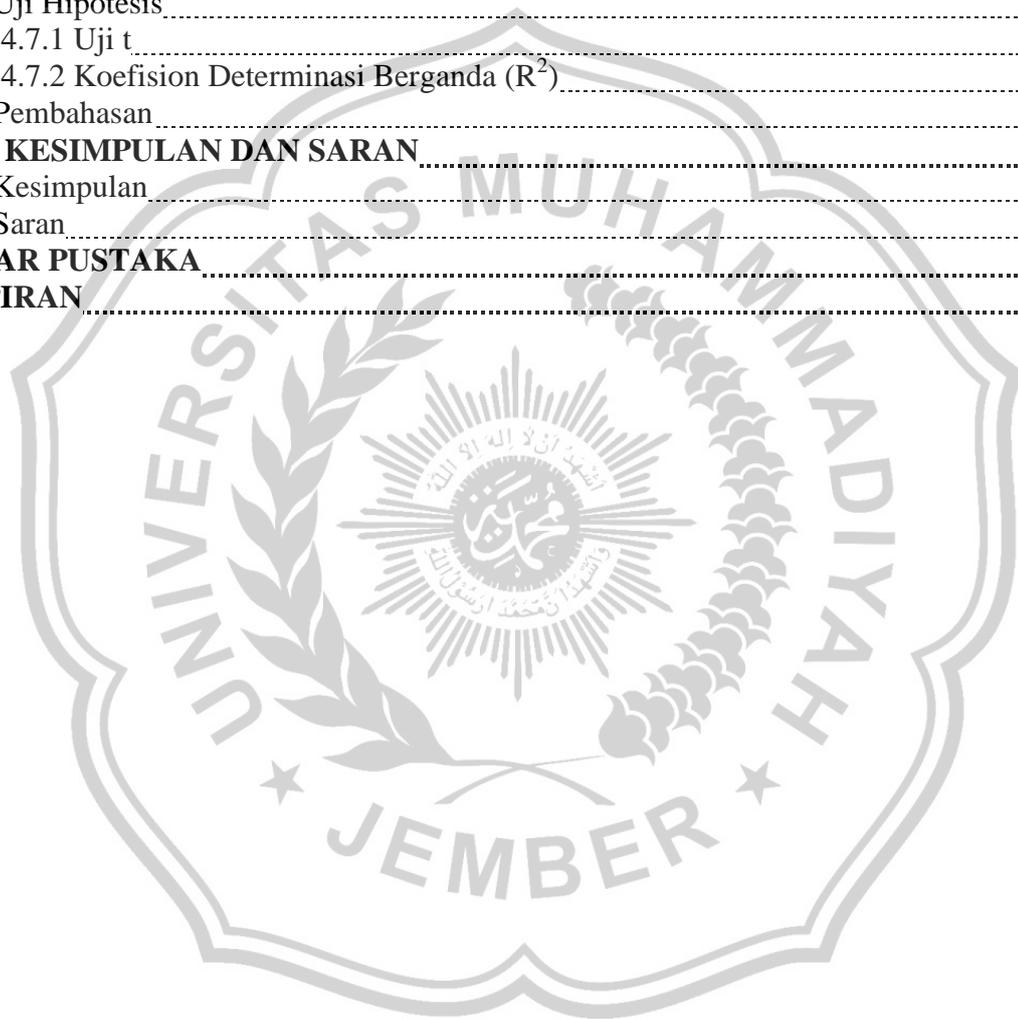
Penulis



## DAFTAR ISI

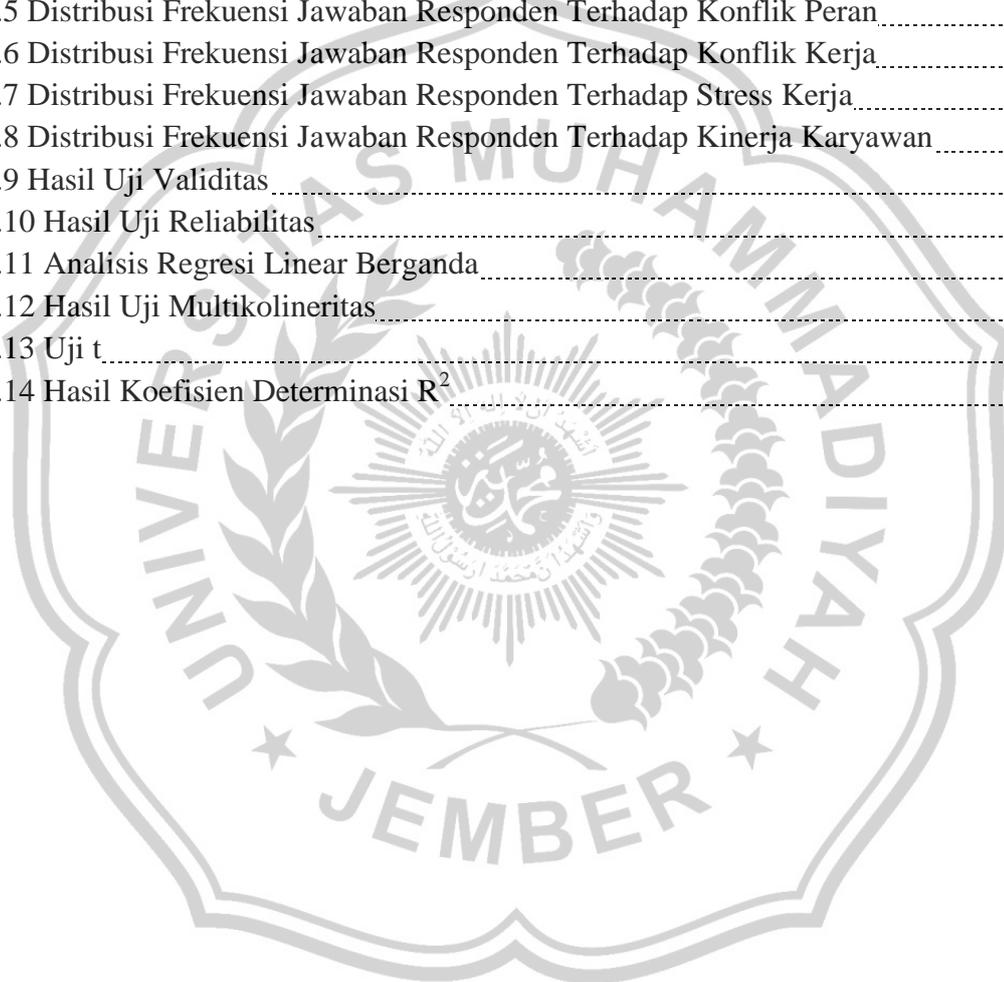
	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landsan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.2 Kinerja Karyawan .....	8
2.1.3 Konflik Peran .....	10
2.1.4 Konflik Kerja .....	12
2.1.5 Stress Kerja .....	14
2.2 Kerangka Konseptual .....	19
2.3 Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	23
3.2 Definisi Operasional .....	23
3.2.1 Variabel Bebas ( <i>Independen</i> ) .....	23
3.2.2 Variabel Terikat ( <i>Dependen</i> ) .....	25
3.3 Desain Penelitian .....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4.1 Data Primer .....	26
3.4.1 Data Sekunder .....	26
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	27
3.7.1 Uji Instrumen .....	27
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	28
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.7.4 Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1 Sejarah Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember .....	30
4.1.2 Visi Dan Misi Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember .....	30
4.1.3 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember .....	31

4.1.4 <i>Treatment</i> Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.....	31
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	31
4.3 Deskripsi Variabel Pengamatan.....	34
4.3.1 Deskripsi Variabel Konflik Peran (X1).....	34
4.3.2 Deskripsi Variabel Konflik kerjs (X2).....	34
4.3.3 Deskripsi Variabel Stress Kerja (X3).....	35
4.3.4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	35
4.4 Hasil Uji Instrumen Data.....	36
4.4.1 Uji Validitas.....	36
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.7 Uji Hipotesis.....	41
4.7.1 Uji t.....	41
4.7.2 Koefision Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	42
4.8 Pembahasan.....	42
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Customer Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan umur.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan jabatan.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan lama bekerja.....	33
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Konflik Peran.....	34
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Konflik Kerja.....	35
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Stress Kerja.....	35
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.13 Uji t.....	41
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	42



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	55
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuisisioner.....	56
Lampiran 4. Uji Instrumen.....	58
Lampiran 5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik.....	64
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	67
Lampiran 8. R Tabel.....	68
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	69

