



**HUBUNGAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRES  
KERJA SELAMA *WORK FROM HOME* (WFH) PADA KARYAWAN  
PT ALTUS LOGISTICS SERVICES INDONESIA  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

**RADLIA PUJI ANGGRAINI**

**1710713022**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2021**



**HUBUNGAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRES  
KERJA SELAMA *WORK FROM HOME* (WFH) PADA KARYAWAN  
PT ALTUS LOGISTICS SERVICES INDONESIA  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**RADLIA PUJI ANGGRAINI**

**1710713022**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Radlia Puji Anggraini

NRP : 1710713022

Tanggal : 15 Juli 2021

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Radlia Puji Anggraini)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Radlia Puji Anggraini  
NRP : 1710713022  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja selama *Work From Home* (WFH) pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Radlia Puji Anggraini)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Radlia Puji Anggraini  
NRP : 1710713022  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Hubungan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja  
selama *Work From Home* (WFH) pada Karyawan PT Altus  
Logistics Services Indonesia Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Azizah Musliha Fitri, SKM, MPH  
Ketua Penguji



Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS  
Dekan Fikes



Rizki Amalia, SKM, M.H.Sc  
Penguji II (Pembimbing)



Arga Buntara, SKM, MPH  
Ka. Progdi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2021

# HUBUNGAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRES KERJA SELAMA *WORK FROM HOME* (WFH) PADA KARYAWAN PT ALTUS LOGISTICS SERVICES INDONESIA TAHUN 2021

**Radlia Puji Anggraini**

## **Abstrak**

Stres kerja merupakan reaksi berbahaya yang dialami seseorang terhadap tekanan dan tuntutan yang tidak semestinya di tempat kerja. Stres kerja memiliki dampak yang buruk terhadap kondisi kesehatan pekerja secara fisik dan psikis. Pandemi Covid-19 menyebabkan adanya kebijakan baru untuk melakukan pekerjaan dari rumah (*Work From Home*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan konflik interpersonal dan karakteristik individu terhadap stres kerja pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan yaitu analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 46 karyawan perkantoran. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 21 karyawan mengalami stres kerja ringan. Terdapat 25 karyawan mengalami konflik interpersonal yang buruk. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara konflik interpersonal ( $p\text{-value} = 0,001$ ) dan jenis kelamin ( $p\text{-value} = 0,020$ ) dengan stres kerja. Perempuan memiliki risiko hampir 8 kali lebih besar untuk mengalami stres kerja dibandingkan laki-laki. Konflik interpersonal memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja karyawan. Jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja dan perempuan memiliki risiko lebih tinggi untuk mengalami stres kerja selama bekerja dari rumah. Pekerja dapat mempelajari pola komunikasi yang baik antar karyawan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan dan evaluasi secara rutin untuk mendapatkan *feedback* dari karyawan.

**Kata Kunci** : Stres pekerjaan, Hubungan Interpersonal, Pandemi Covid-19

**A STUDY ON ASSOCIATION BETWEEN INTERPERSONAL  
CONFLICT AND WORK-RELATED STRESS ON EMPLOYEES AT  
PT ALTUS LOGISTICS SERVICES INDONESIA  
DURING WORK FROM HOME  
2021**

**Radlia Puji Anggraini**

**Abstract**

Work-related stress is a dangerous reaction that which occurs to a person with inappropriate work pressure work pressure and demand at the workplace. Work-related stress has bad consequences, physically and psychologically for the health condition of employees. Covid-19 pandemic has resulted in a new policy for employees to work from home. This research aimed to determine interpersonal conflict and individual characteristics association to work-related stress on employees at PT Altus Logistics Services Indonesia. This research was a quantitative analytic method with cross-sectional design. Sample of this research were 46 office employees. The results of this research showed that 21 employees experienced mild work-related stress. There are 25 employees experiencing bad interpersonal conflict. The results of the bivariat analysis show a significant relationship between interpersonal conflict ( $p$ -value = 0.001) and gender ( $p$ -value = 0.020) with work-related stress. Women were eight times having greater risk to experienced work-related stress rather than men. Interpersonal conflict has a significant relationship with work-related stress. Gender has a significant relationship with work-related stress and women had a higher risk of experiencing work-related stress while working from home. Workers can learn good communication patterns between employees. Companies can provide training and evaluation on a regular basis to get a feedback from employees.

**Keywords** : Occupational Stress, Interpersonal Relationship, Pandemic Covid-19

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Hubungan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja selama *Work From Home* (WFH) pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Tahun 2021.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan material dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Secara khusus penulis sampaikan terima kasih kepada Ibu Rizki Amalia, SKM., M.H.Sc dan Ibu Fathinah Rangauni H, SKM, M.Epid sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan menuntun penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Aiii, Nadya, Vira, Amel, Khairana, Khusnul, Deka, Kartini, Laras, Atul, Velia, Fera, Nanda, Sheila, Soraya dan teman-teman semua yang selalu memberikan dukungan positif dan nasihat kepada penulis dari awal hingga akhir perjalanan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada PT Altus Logistics Services Indonesia yang telah memberikan izin penelitian di tempat tersebut, serta semua pihak terlibat yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dalam menjadikan skripsi ini lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca ataupun penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

Radlia Puji Anggraini



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
I.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Stres Kerja .....	8
II.2 Gejala Stres Kerja .....	8
II.3 Penyebab Stres Kerja .....	9
II.4 Dampak Stres Kerja .....	12
II.5 Pengukuran Stres Kerja .....	15
II.6 Pengendalian Stres Kerja .....	16
II.7 Penelitian Terdahulu .....	18
II.8 Kerangka Teori .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	24
III.1 Kerangka Konsep .....	24
III.2 Definisi Operasional .....	26
III.3 Hipotesis .....	28
III.4 Desain Penelitian .....	28
III.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
III.7 Teknik Pengumpulan Data .....	28
III.8 Instrumen Penelitian .....	29
III.9 Pengolahan Data .....	30
III.10 Teknik Analisis Data .....	31
III.11 Uji Normalitas .....	31
III.12 Etika Penelitian .....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
IV.2 Hasil Penelitian .....	34
IV.3 Pembahasan .....	40
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	46
BAB V PENUTUP.....	48
V.1 Kesimpulan.....	48
V.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2.	Definisi Operasional .....	26
Tabel 3.	Kode Variabel Penelitian .....	30
Tabel 4.	Uji Normalitas.....	32
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Stres Kerja pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	34
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Departemen dengan Stres Kerja pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	35
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Individu (Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Masa Kerja) pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	36
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Konflik Interpersonal pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	37
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Status Kesehatan pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	37
Tabel 10.	Hubungan antara Karakteristik Individu (Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Masa Kerja) dengan Stres Kerja pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	38
Tabel 11.	Hubungan antara Konflik Interpersonal dengan Stres Kerja pada Karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021 .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	22
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	25
Gambar 3. Logo Perusahaan .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 3	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 4	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 5	Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 6	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Master Tabel Penelitian
Lampiran 9	Hasil Uji Univariat
Lampiran 10	Hasil Uji Bivariat
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 12	Dokumentasi