

STRESS

EMPLOYEE

ADLN - Perpustakaan Unair

MANAJEMEN

**PENGARUH *TASK CONFLICT* TERHADAP *WORK STRESS*
DENGAN MEDIASI *RELATIONSHIP CONFLICT*
DI PT. APLIKANUSA LINTASARTA SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

8 68108

Pur
P

DIAJUKAN OLEH :

ARIEFFIDIYATI ENDAH PURWANTI
No. Pokok : 040123737 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**

ABSTRAKSI

Sebagai salah satu penyedia jasa provider data terkemuka di Indonesia, PT. Aplikanusa Lintasarta yang selanjutnya disebut Lintasarta melayani banyak pelanggan yang tersebar luas diseluruh Indonesia. Untuk melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari di Lintasarta, bagian pemasaran dan operasional saling berinteraksi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan guna memenuhi permintaan pelanggan. Dalam pelaksanaannya seringkali terjadi konflik antara bagian penjualan dan bagian operasional. Di satu sisi bagian penjualan dituntut untuk dapat memasarkan produk perusahaan semaksimal mungkin, namun di sisi lain bagian operasional yang dituntut untuk sesegera mungkin memenuhi skedul yang telah ditentukan mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Pengkoordinasian skedul inilah yang seringkali menjadi sumber konflik antara bagian penjualan dan bagian operasional di Lintasarta. Seringkali terjadinya *task conflict* menimbulkan *relationship conflict*. Konflik tugas dan konflik hubungan yang telah terjadi dapat mempengaruhi tingkatan stres dalam pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui apakah *task conflict* berpengaruh signifikan terhadap *work stress* tanpa dimediasi oleh *relationship conflict*, dan untuk mengetahui apakah *task conflict* berpengaruh signifikan terhadap *work stress* yang dimediasi oleh *relationship conflict*.

Di dalam penelitian ini *path analysis* digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh apakah *task conflict* berpengaruh terhadap *work stress* dengan dimediasi oleh *relationship conflict* atau tanpa dimediasi oleh *relationship conflict*.

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung *task conflict* terhadap *work stress* melalui *relationship conflict* dan *task conflict* tidak berpengaruh langsung pada *work stress* secara langsung dengan kata lain *relationship conflict* merupakan mediasi dari variabel *task conflict* terhadap *work conflict*.