

**ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA STAFF CALL CENTRE
PT BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI

N a m a : SONTI SIMANJUNTAK

N I M : 43107110061



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2011

**ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA STAFF CALL CENTRE
PT BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

N a m a : SONTI SIMANJUNTAK

N I M : 43107110061



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sonti Simanjuntak

N I M : 43107110061

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali pada bagian yang telah disebutkan sumbernya.

Jakarta, Juli 2011

(Sonti Simanjuntak)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sonti Simanjuntak
N I M : 43107110061
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
**Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi terhadap
Kinerja Staf Call Centre PT Bank CIMB Niaga**
Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2011

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

(DR. Cecep Winata, M.si)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

(DR. Enny Ariyanto, Msi)

(H. Arief Bowo Prayogo K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Staf

Call Centre PT Bank CIMB Niaga

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sonti Simanjuntak

43107110061

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal : 28 Juli 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji /Pembimbing Skripsi

(DR. Cecep Winata, Msi)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Sahibul Munir SE, Msi)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Wawan Purwanto SE, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan hati sukacita penulis mengucapkan puji dan sembah syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan yang di harapkan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk menyelesaikan studi strata 1 dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), dengan judul "Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Staff Call Centre PT. Bank CIMB Niaga "

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan dalam berbagai bentuk untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi - tingginya kepada :

1. Bapak Dr.Ir Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
3. Bapak H. Arief Bowo Prayogo K, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Bapak Dr Cecep Winata, M.si selaku dosen pembimbing, yang dengan sepenuh hati telah membimbingku,meluangkan waktu,pikiran, dukungan,saran, petunjuk, pengarahan dan sebagainya kepada penulis
5. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang telah membimbing penulis selama kuliah berlangsung

6. Seluruh karyawan/karyawati Universitas Mercu Buana yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah berlangsung maupun dalam penulisan skripsi ini
7. Keluarga besar Simanjuntak dan Manalu yang memberi bantuan, dukungan moril dan material
8. Seluruh staf Call Center PT Bank CIMB Niaga yang telah bersedia saya jadikan sebagai objek penelitian
9. Seluruh rekan kerja khususnya ex Customer Response Centre (CRC) PT Lippobank yang memberi dorongan dan semangat dan rekan di Fraud Management Division PT CIMB Niaga yang juga memberi pengertian dan dorongan selama kuliah khususnya penyusunan skripsi berlangsung
10. Sahabat – sahabat seperjuangan selama rentang kuliah khususnya bunda Uthie, Indra Sri Lestari, Nunu, Karyati, Dewi, Cipta dan lain lain yang saling menguatkan khususnya selama penyusunan skripsi

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa yang memberkati dan memberikan balasan kelimpahan kepada Bapak/Ibu serta saudara sekalian.

Akhir kata, semoga penelitian ini dengan aneka kekurangannya dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan penelitian.....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
II. LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengertian Stres.....	6
2.1.1. Pengertian Stres Kerja.....	10

2.1.2. Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja.....	12
2.1.3. Dampak Stres Kerja Pada Perusahaan.....	22
2.1.4. Dampak Stres Kerja Pada Karyawan.....	22
2.2. Motivasi Kerja.....	24
2.2.1. Pengertian Motivasi Kerja.....	24
2.2.2. Teori Motivasi.....	25
2.3. Pengertian Kinerja.....	31
2.3.1. Kinerja Karyawan.....	34
III. METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Rancangan dan Objek Penelitian.....	37
3.2. Desain Penelitian.....	37
3.3. Hipotesis.....	37
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.1. Cara Mengumpulkan Data.....	39
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6. Jenis Data.....	40
3.6.1. Data Primer.....	40
3.6.2. Data Sekunder.....	40
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.7.1. Populasi.....	41
3.7.2. Sampel.....	41
3.8. Metode Analisis Data.....	43
3.9. Teknik Pengolahan Data.....	46

IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Proses Penelitian.....	48
4.1.1. Identitas Responden.....	48
4.2. Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja Pada Unit Call Centre PT.Bank CIMB Niaga Tbk.....	50
4.3. Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Pada Unit Call Centre PT.Bank CIMB Niaga Tbk.....	62
4.4. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pada Unit Call Centre PT CIMB Niaga Tbk.....	71
4.5. Analisa Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Staff Call Centre PT.Bank CIMB Niaga Tbk.....	80
4.5.1. Uji Asumsi Klasik	80
4.5.1.1. Uji Multikolinearitas.....	80
4.5.1.2. Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.5.1.3. Uji Autokorelasi.....	83
4.5.1.4. Uji Normalitas.....	84
4.5.1.5. Regresi Linear Berganda.....	85
4.5.1.6. Uji Serentak (Uji F).....	86
4.5.1.7. Hasil Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)	87
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel :

3.1	Tabel Kriteria Hubungan.....	45
4.1	Tabel Jenis Kelamin.....	48
4.2	Tabel Menurut Usia.....	49
4.3	Tabel Pendidikan Terakhir.....	49
4.4	Diperusahaan ini ada hubungan yang tidak baik antara atasan dan karyawan.....	51
4.5	Atasan bertindak kurang adil dalam pembagian order pekerjaan kepada bawahannya.....	52
4.6	Banyaknya pemberhentian karyawan malah menjadikan pemicu kecemasan bagi saya untuk tidak bekerja dengan baik.....	53
4.7	Saya merasa resah, ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja.....	54
4.8	Jika melihat keberhasilan orang lain, saya menemukan banyak kekurangan pada diri saya.....	55
4.9	Dalam bekerja saya tidak bisa memberikan pelayanan yg memuaskan pelanggan.....	56
4.10	Peran yang saya terima diperusahaan ini sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan.....	57
4.11	Di perusahaan ini pekerjaan karyawan tidak dikoordinasikan dengan baik sehingga menghambat pencapaian target.....	58
4.12	Saya sering melakukan kesalahan, yang membuat pekerjaan saya tidak selesai pada waktunya.....	59
4.13	Dikarenakan tidak sabar, saya sering dihadapkan pada masalah – masalah yang pelik dalam pekerjaan.....	60
4.14	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja.....	61

4.15	Bekerja pada perusahaan ini membuat saya berguna di dalam kehidupan bermasyarakat.....	62
4.16	Atasan selalu memberikan perhatian kepada karyawan.....	63
4.17	Dalam menyelesaikan masalah atasan bertindak bijaksana.....	64
4.18	Hubungan kerja antara atasan bawahan baik dan tidak kaku.....	64
4.19	Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi akan memberi motivasi kerja karyawan.....	65
4.20	Prakarsa yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan.....	66
4.21	Atasan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan.....	67
4.22	Di perusahaan ini standar prestasi jelas.....	67
4.23	Atasan selalu mengkomunikasikan dengan bawahan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas.....	68
4.24	Atasan selalu memberikan pujian bila ada karyawan yang menjalankan tugas pekerjaan dengan memuaskan	69
4.25	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Motivasi.....	70
4.26	Kecakapan kerja	71
4.27	Keterampilan Kerja.....	72
4.28	Pengalaman.....	73
4.29	Kesungguhan.....	73
4.30	Kesegaran dan kesehatan	74
4.31	Daya guna dan hasil guna.....	75
4.32	Hasil kerja.....	75
4.33	Tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas.....	76

4.34	Ketepatan Waktu.....	77
4.35	Pengutamaan kepentingan umum.....	77
4.36	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pada Unit Call Centre PT CIMB Niaga.....	79
4.37	Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas.....	81
4.38	Hasil Output SPSS Uji Autokorelasi.....	83
4.39	Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	84
4.40	Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda.....	85
4.41	Hasil Output SPSS Uji Serentak (Uji F).....	87
4.42	Hasil Output SPSS Uji Parsial (Uji t).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

2.1	Model stres dalam pekerjaan.....	21
2.2	Teori Motivasi Maslow.....	26
4.1	Output Scatterplot.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

A. KUESIONER

B. STRUKTUR ORGANISASI

C. HASIL UJI DENGAN SPSS

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja sebagai variabel tergantung.

Penelitian ini dilakukan di Bank CIMB Niaga Kantor Pusat – Bintaro, responden yang digunakan sebanyak 50 karyawan yang bekerja pada bagian Call Centre. Data diolah dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja (X1) menunjukkan hasil signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), sedangkan motivasi (X2) menunjukkan hasil tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Kata Kunci : stress kerja, motivasi dan kinerja

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the effects of working stress and motivation climate on performance employee being dependent variable.

The study was conducted at Bank CIMB Niaga ,Head Office – Bintaro. The sample size is about 75 employees who work in Call Centre department. Data is processed using the Statistical Package for Social Science (SPSS).

The results show that working stress has significance effect on employee satisfaction. The results from Statistical Package for Social Science indicated that motivation not significance effect to employee satisfaction.

Keywords : working stress, motivation and performance employee