



**ANALISIS PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
MOTIVASI KERJA SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER*
PT. BANK OCBCNISP TBK CLUSTER
METRO BEKASI**

KARYA AKHIR

OLEH

**IRAWATI BUDI RAHAYU
NIM : 55108120034**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**



**ANALISIS PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
MOTIVASI KERJA SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER*
PT. BANK OCBCNISP TBK CLUSTER
METRO BEKASI**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

**IRAWATI BUDI RAHAYU
NIM : 55108120034**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**

ABSTRACT

The research aims at identifying the influence of Work Stress (X) on the Performance (Y) through the Work Motivation (Z). The research methodology is descriptive and it uses the survey method. Its research sample consist of 50 respondents which are determined by a census.

The hypotesis test uses a path analysis. Such model is already true and feasible, in a sense that the Work Stress influences the Performance through Work Motivation. The finding shows that there is simultaneously 35,3 % influence level of Work Stress and Work Motivation on the employee's performance, while 1,5 % of the Work Stress influences the Performance through Work Motivation.

Keywords: Work Stress, Work Motivation, employees' performance of the Frontliners

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja (X) terhadap Kinerja (Y) melalui Motivasi Kerja (Z). Metode penelitian ini bersifat deskriptif dan metode survey. Sampel penelitian ini berjumlah 50 responden ditentukan secara sensus.

Pengujian hipotesis menggunakan *path analysis*. Model ini sudah layak dan benar, artinya terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja melalui Motivasi Kerja. Ditemukan Stres Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan mempengaruhi Kinerja karyawan *Frontliner* sebesar 35,3%. Sedangkan Stres Kerja mempengaruhi Kinerja melalui Motivasi Kerja sebesar 1,5%.

Keywords: Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja karyawan *Frontliner*

PENGESAHAN

Judul : **Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja serta implikasinya terhadap Kinerja karyawan *Frontliner* PT. Bank OCBCNISP TBK CLUSTER METRO BEKASI**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Irawati Budi Rahayu

NIM : 55108120034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2011

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

Pembimbing

Dr. Lien Herliani Kusumah, SE,MT

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja serta implikasinya terhadap Kinerja karyawan *Frontliner* PT. Bank OCBCNISP TBK CLUSTER METRO BEKASI**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Irawati Budi Rahayu

NIM : 55108120034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2011

Irawati Budi Rahayu

KATA PENGANTAR

Bismillahi rahman nirrahiim, Alhamdulillah robbil'alamiin, segala puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang teramat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul: “Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja serta implikasinya terhadap Kinerja karyawan *Frontliner* PT. Bank OCBCNISP TBK cluster Metro Bekasi”.

Adapun penulisan karya tulis akhir ini diajukan guna melengkapi dan memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan mencapai gelar Master Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan dan bantuan secara moril, spiritual dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, SE,MT selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Rina Astini, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
6. Staff dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu selama studi.
7. Ayah, Bunda, adik dan keluarga tercinta yang telah membesarkan dan memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama ini.
8. Putra tersayang "Fadhli Maulana Iryanto" yang telah memberikan inspirasi dan semangat penulis dalam penyusunan karya akhir ini, *i love you so much my dear.*
9. Bu Ani, Pak Agung, Mba Dede, Mba Risma, Mba Ozi, Pak Sam dan teman-teman PT. Bank OCBCNISP Tbk yang telah membantu penulis dengan dukungan dan partisipasinya dalam penelitian ini, *special thanks for Frontliner and Account Services crew.*
10. Sahabat-sahabat tercinta Mercubuana : Mba Riana, Endah, Arif, Anton, Eko, Angga, Hendra, Dian, Tania, Nia, Bu Lastri, Dimas, Bowo, Ameer dan untuk yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu, *i will miss you guys.*
11. Sahabat-sahabat tercinta yang menemani penulis selama ini dalam memberikan inspirasi, dukungan, perhatian, semangat, *thanks for Lia and Shinta, and special thanks for Tatah, thanks for everything.*

12. Semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan moral dan material selama penyusunan karya akhir ini, *special thanks for* Mr. Kuncono *and* Joseph.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penulis nantikan guna penyempurnaan karya akhir ini selanjutnya. Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

Irawati Budi Rahayu

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB. I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	12
BAB. II DEKSKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1 Sejarah Perusahaan	14
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	19
2.3 Sumber Daya	20
2.4 Tantangan Bisnis.....	27
2.5 Proses Bisnis	29

BAB. III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	34
3.1 Kajian Pustaka	
3.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu	34
3.1.2 Stres Kerja	36
3.1.3 Motivasi Kerja	54
3.1.4 Kinerja	67
3.2 Kerangka Pemikiran	82
3.3 Hipotesis	86
BAB. IV METODOLOGI RISET	87
4.1 Objek Riset	88
4.2 Metode Penelitian	88
4.3 Metode Analisis	98
4.3.1 Uji Validitas	98
4.3.2 Uji Reabilitas	100
4.3.3 Penilaian Kinerja	101
4.3.4 Analisis Jalur	104
BAB. V HASIL DAN ANALISA	
5.1 Hasil	107
5.1.1 Profil Responden	107
5.1.2 Uji Instrumen Penelitian	108
5.1.3 Uji Reliabilitas	114
5.1.4 Analisis Diskriptif Penilaian Responden	115

5.1.5 Hasil Perhitungan Analisis Jalur.....	120
5.1.6 Hasil Perhitungan Matrik Korelasi Antar Dimesi.....	125
5.2 Analisis	128
5.2.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja.....	128
5.2.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja... ..	130
5.2.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	131
5.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja melalui Motivasi Kerja...	132
 BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	134
6.2 Rekomendasi	135
 DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	143
RIWAYAT HIDUP.....	173

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Kinerja Keuangan PT. Bank OCBCNISP Tbk	2
Tabel 2.1 Lingkup Bidang Usaha	18
Tabel 4.1 Operasional variabel dan instrument penelitian	89
Tabel 4.2 Cara Penilaian Skala.....	97
Tabel 4.3 Kriteria Koefisien Reliabilitas	101
Tabel 4.4 OCBCNISP <i>Scorecard</i>	102
Tabel 4.5 Lembar Kerja	103
Tabel 4.6 Rating <i>Performance</i>	103
Tabel 5.1 Diskripsi Respoden Jabatan	107
Tabel 5.2 Diskripsi Responden Usia.....	108
Tabel 5.3 Butir Stres Kerja.....	109
Tabel 5.4 Hasil validitas Stres Kerja.....	110
Tabel 5.5 Butir Motivasi Kerja.....	111
Tabel 5.6 Hasil validitas Motivasi Kerja	112
Tabel 5.7 Reliabilitas Stres Kerja	114
Tabel 5.8 Reliabilitas Motivasi Kerja.....	115
Tabel 5.9 Instrumen Stres Kerja berdasar dimensi	116
Tabel 5.10 Interval Dimensi Stres Kerja	117
Tabel 5.11 Instrumen dimensi <i>intrinsic motivation</i>	117
Tabel 5.12 Interval dimensi <i>intrinsic motivation</i>	118
Tabel 5.13 Instrumen dimensi <i>extrinsic motivation</i>	118

Tabel 5.14 Interval dimensi extrinsic motivation.....	120
Tabel 5.15 Korelasi Matriks.....	120
Tabel 5.16 Matriks Invers Korelasi.....	123
Tabel 5.17 Analisa Pengaruh Antar Variabel.....	125
Tabel 5.18 Matrik Korelasi Stres Kerja dan Motivasi Kerja.....	126
Tabel 5.19 Matrik Korelasi Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja.....	127

DAFTAR GRAFIK

	Hal
Grafik 1.1 Rekap Laporan Ketidaksesuaian Data/dokumen Periode 2009....	9
Grafik 1.2 Rekap Laporan Ketidaksesuaian Data/dokumen Periode 2010....	9

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank OCBCNISP Tbk.....	22
Gambar 2.2 Struktur <i>Frontliner</i>	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. MONI	18
Gambar 2.3 Proses Bisnis <i>Frontliner</i>	31
Gambar 3.1 Motivasi sebagai pembangkit dorongan	55
Gambar 3.2 Maslow <i>Need Hierarchy</i>	56
Gambar 3.3 Istilah Ekspektansi.....	59
Gambar 3.4 Teori Penetapan Tujuan Locke.....	62
Gambar 3.5 Model Ekspektansi.....	63
Gambar 3.6 Penilaian Kinerja.....	77
Gambar 3.7 <i>Flowchart</i> Kerangka Pemikiran.....	81
Gambar 3.8 Paradigma Penelitian.....	83
Gambar 5.1 Struktur hubungan antar variable.....	116
Gambar 5.2 Sub Struktur	117

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 <i>Quesioner</i>	143
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	147
Lampiran 2.1 Data Stres Kerja.....	148
Lampiran 2.2 Data Motivasi Kerja.....	149
Lampiran 2.3 Data Kinerja.....	150
Lampiran 3 Validitas & Reliabilitas Stres Kerja.....	151
Lampiran 4 Validitas & Reliabilitas Motivasi Kerja.....	155
Lampiran 5 Perhitungan Analisis Jalur - Korelasi Matriks.....	161
Lampiran 6 Perhitungan Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	162
Lampiran 7 Analisa Diskriptif Stres Kerja & Motivasi Kerja.....	170