

**PENGARUH STRESS KERJA, DUKUNGAN SOSIAL, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN PT BANK X (PERSERO) Tbk PADA AREA BOGOR DAN
SEKITARNYA**

Ceysa Atrilya (20111111021)

STIE Indonesia Banking School

Email: Ceysaatrilya@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of Work Stres, Social Support and Motivation on Job Satisfaction in the employees PT Bank X Area Bogor. Independent variables in this research were Work Stress and Social Support. where as dependent variable were Motivation and Job Satisfaction .

There were 130 employees including Marketing Officer, Teller, and Customer Service non outsourcing used as samples The analyst tool that used by researcher is SEM.

The result show that Work Stress had a negative significant effect on Motivation, Motivation had a significant effect on Job Satisfaction, Social Support had a significant effect on the Job Satisfaction, and Social Support significantly effect Motivation the most with estimation value of 0,074, whereas Social Support whereas did not affect Motivation, and it also showed that Work Stress significantly effect Job Satisfaction the most with the estimation value of -0.217, whereas Work Stress did not affect Job Satisfaction. Based on this research, it is suggested to management of PT Bank X Area Bogor to appreciate the work of it is employees so that they feel better and also notice for a family of employees to support their work in the office so that they are comfortable in working.

Keywords :Work Stres, Social Support, Motivation , Job Satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan salah satu sumber daya penting dalam kehidupan perusahaan. Meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika perusahaan tidak memiliki karyawan yang memiliki kompetensi maka akan sulit bagi perusahaan untuk bersaing.

Peran karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang sangat vital untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari perusahaan. Karyawan selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaannya.

Kepuasan kerja (Howel dan Dipboye, 1986) adalah hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. (Munandar, 2014).

Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, ia akan berperilaku positif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi dikelola dengan baik dan merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif (Davis, Keith dan John W. Newstrom, 1996). Sebaliknya, seorang karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya akan berperilaku negatif terhadap pekerjaan itu sendiri. Contoh perilaku negatif sebagai bentuk rendahnya kepuasan kerja adalah munculnya pemogokan liar, pelambanan kerja, kemangkiran, dan *turnover* yang tinggi (Davis, Keith dan John W. Newstrom, 1996).

Luthan (1997) menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: pengasilan, rekan kerja, kesempatan berkembang, pekerjaan itu sendiri, serta supervisor. Rutinitas menjalankan kegiatan yang serupa dalam waktu yang cukup panjang dapat menurunkan motivasi kerja karyawan sehingga akan berujung merosotnya produktivitas yang dihasilkan. Salah satu upaya manajemen untuk membangkitkan kembali motivasi kerja karyawan yaitu dengan cara merancang ulang pekerjaan atau *job redesign*, serta membuat tugas-tugas lebih menarik disertai pemberian imbalan (McKenna, 2001). Imbalan tidak hanya berupa imbalan ekstrinsik yang berhubungan dengan motivasi kerja misalnya bonus, komisi, pembagian laba, melainkan juga hal-hal yang berkaitan dengan imbalan intrinsik atau imbalan non finansial yang dapat memuaskan kerja karyawan, misalnya kesempatan untuk mengembangkan karier, pemberian tanggung jawab, pengakuan atas prestasi (McKenna, 2001). Individu dengan kepuasan kerja yang tinggi diharapkan akan mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Bank X merupakan salah satu bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada nasabah meningkat. Menurut Parasuraman, Zethaml, dan Berry (1985) bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Indikator yang menyebabkan Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah Stress kerja, Motivasi, dan Dukungan sosial. Stress kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan, merupakan pemicu stress (Munandar, 2014).

Stress kerja dipandang sebagai kondisi negatif. Namun stress dalam tingkatan tertentu, dapat memicu kinerja karyawan menjadi lebih baik karena stress muncul akibat dari tekanan-tekanan baik dari atasan, maupun persaingan dilingkungan kerja. Karena stress dalam tingkatan tertentu dapat memicu karyawan untuk menciptakan gagasan-gagasan yang inovatif untuk menyelesaikan masalah. Tekanan-tekanan tersebut dapat memberikan motivasi kepada karyawan yang akan "memaksa" karyawan tersebut untuk melakukan suatu tugas dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan. Stress yang dialami oleh karyawan akan mempengaruhi motivasi kerja yang dihasilkannya, karena karyawan tidak bisa bekerja dengan efisien. Kinerja perusahaan secara keseluruhan pada akhirnya akan berpengaruh (Veitzhal dan Deddy, 2009).

Stress kerja perusahaan perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan terutama divisi *Human Resource and Development* (HRD), karena akan berakibat negatif pada perusahaan jika tidak segera ditangani. Stress yang tinggi (Nilvia, 2002) berbahaya bagi perusahaan dan hal tersebut mengurangi efisiensi dan produktivitas organisasi (Dhaniala, 2010).

Dukungan sosial merupakan dukungan yang diterima seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat membuatnya merasa dihargai dan memberikan efek positif bagi individu yang menerimanya. Menurut Lobhuri *et al.* (2012) dukungan sosial dan dukungan organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan hasil

pekerjaan Dukungan yang diterima akan memacu kinerja karyawan untuk menjadi lebih baik (Kharismawati, 2016). Yuliasia dkk (2012) berpendapat bahwa dukungan sosial dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi pekerja.

Selain memiliki dukungan sosial yang kuat, perusahaan juga harus memiliki pemimpin yang mampu membawa perusahaan mencapai tujuan. Dampak dari pengaruh seorang pemimpin terhadap para anggotanya tersebut dapat bersifat positif yang mampu meningkatkan kinerja maupun motivasi karyawannya. Proses dalam interaksi tersebut, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk memahami karakteristik daripada bawahannya. Pemahaman akan tugas-tugas yang diemban, dan pemahaman karakteristik para bawahannya, maka seorang pemimpin akan dapat memberikan bimbingan, dorongan, serta motivasi kepada seluruh anggotanya untuk mencapai tujuan.

Penelitian Chen (2004) menyatakan bahwa dukungan tinggi yang ditunjukkan oleh pimpinan perusahaan mampu memberikan motivasi yang tinggi dari karyawan untuk bekerja lebih baik dan mencapai target. Penelitian Chen (2004) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Permasalahan yang terjadi pada Bank X adalah pimpinan kurang memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi maupun tidak berprestasi sehingga hal ini secara tidak langsung akan mengurangi motivasi karyawan dalam bekerja.

Stres kerja dipandang sebagai salah satu masalah psikososial yang ada di tempat kerja (Girdano, 2005). Hingga saat ini, stres kerja masih menjadi permasalahan yang utama (Rafferty dan Griffin, 2004) dan aktual bagi perusahaan modern (Safaria, 2011). Stres kerja tentunya dialami oleh karyawan dan hanya berkaitan dengan kejadian dan kondisi di lingkungan kerja (Rollinson, 2005). Stres kerja biasanya muncul sebagai bentuk reaksi emosional dan fisik terhadap tuntutan dari dalam ataupun dari luar organisasi (Greenberg & Baron, 2003).

Penelitian yang dilakukan Putri (2011) bentuk stress kerja yang terjadi di organisasi dalam hal ini bank, meliputi beban pekerjaan yang berat, besarnya tekanan yang ditimbulkan oleh atasan kepada bawahan, tenggang waktu yang diberikan oleh atasan dalam menyelesaikan pekerjaan, perselisihan antar karyawan, dan kesempatan pengembangan karier, sedangkan permasalahan yang menjadi sumber stres yang paling berpengaruh di Bank X adalah keterdesakan waktu dalam menyelesaikan tugas, beban kerja yang berat, dan pekerjaan yang monoton.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena menurut Sultan dkk (2014) menyatakan bahwa, pegawai perbankan rentan mengalami stres kerja yang disebabkan tingginya kompetisi dan adanya tuntutan untuk memberikan layanan yang terbaik. Penelitian lainnya juga menemukan bahwa karyawan bank publik mengalami stres kerja yang lebih berat (Rao dan Borkar, 2012). Sejalan dengan itu, Ketua Pembina Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Zumriton K. Soesilo menilai bahwa stres karyawan jasa keuangan perbankan cukup berat (Harian Digital Tempo, edisi 3 Juni 2014). Penilaian itu diperoleh berdasarkan riset yang dilakukan oleh YLKI. Berdasarkan riset tersebut, diperoleh data bahwa target nasabah yang diterapkan bank terbilang berat hingga menyebabkan kondisi sikut menyikut di antara sesama bank untuk mendapatkan nasabah. Kompetisi yang sengit antar bank tidak lepas dari banyaknya jumlah perusahaan perbankan di Indonesia. Peneliti juga tertarik mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank X area Bogor dan sekitarnya. Kepuasan kerja dapat disebabkan karena motivasi yang dipengaruhi oleh adanya dukungan sosial. Jika karyawan menganggap bahwa motivasi muncul akibat adanya dukungan sosial yang diterima, tentu akan timbul motivasi yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Mengacu pada hal tersebut peneliti ingin mengembangkan lebih lanjut apakah stress kerja, dukungan sosial, dan motivasi, mempengaruhi kepuasan kerja pada Bank X Area Bogor dan Sekitarnya.

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah stress kerja karyawan memiliki pengaruh negatif terhadap terhadap motivasi karyawan.

2. Mengetahui apakah dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap motivasi karyawan.
3. Mengetahui apakah motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Mengetahui apakah stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Mengetahui apakah dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Landasan Teori

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Stress Kerja

Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Stres sendiri tidak selalu buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif. Stres dapat digambarkan sebagai keadaan yang mengarah pada gangguan fisik maupun psikis. Menurut Griffin dan Moorhead (2013) membedakan antara *distress*, yang memiliki dampak negatif, dan destruktif (bersifat merusak) dan *eustress*, yang merupakan kekuatan yang positif dan konstruktif (bersifat membangun). Eustress dapat menjadi motivasi dan dorongan untuk mencapai tujuan. Menerima suatu penghargaan di depan khalayak ramai atau secara berhasil menyelesaikan sebuah penugasan pekerjaan yang sulit merupakan contoh-contoh beberapa penyebab stres yang menyebabkan eustress. Sedangkan distress merupakan kondisi stres yang memiliki efek negatif kepada kondisi mental dan fisik seseorang, konsekuensi dari distress adalah kepenatan dalam pekerjaan (*Job Burnout*) dan tingkat kehadiran yang tinggi.

Menurut Veithzal (2004) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada.

Menurut Judge, Budreau (1994) variabel Stress kerja memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Banyaknya tugas yang harus saya kerjakan
- b. Atasan berpengaruh besar dalam pengambilan keputusan.
- c. Banyaknya saya menghadiri rapat.
- d. Seberapa besar ketidakhatian saya dalam bekerja.
- e. Lama saya menyelesaikan pekerjaan.
- f. Hubungan jenjang karier dengan kerapian dalam bekerja
- g. Banyaknya tekanan yang diterima.
- h. Adanya target dalam mengerjakan tugas.
- i. Tanggung jawab akan tugas yang kurang.
- j. Jenjang karier yang pendek.
- k. Seberapa banyak liburan yang dapat saya lakukan

2.1.2 Dukungan Sosial

Dukungan sosial (Cobb, 1976; Gentry & Kobasa, 1984; Wallston, Alagna, DeVellis, & DeVellis, 1983; Wills, 1984) diartikan sebagai perasaan nyaman, peduli, perasaan dihargai atau perasaan menerima bantuan dari orang lain (Saraffino, 1994). Menurut Saraffino (1990) dukungan sosial dapat diartikan sebagai pemberian informasi baik secara verbal maupun nonverbal, pemberian bantuan materiil dan non materiil melalui hubungan sosial yang akrab atau hanya disimpulkan berdasarkan keberadaan mereka. Menurut Sarason, Levine, Basham & Sarason (1981) variabel Dukungan Sosial memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Adanya teman untuk berbagi
- b. Teman yang dapat diandalkan ketika membutuhkan bantuan
- c. Teman yang dapat membuat saya benar-benar menjadi diri sendiri
- d. Masyarakat menghargai kehidupan pribadi saya

2.1.3 Motivasi

Motivasi adalah cara memuaskan dengan memenuhi kebutuhan seorang karyawan, yang berarti bahwa ketika kebutuhan seseorang dipenuhi oleh faktor tertentu, orang tersebut akan mengerahkan upaya terbaik untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins 2001). Motivasi dapat disimpulkan bahwa proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut (Munandar, 2014). Menurut Cummings (Cummings dan Worley, 2005) motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan upaya yang tinggi kearah tujuan individu atau organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan seseorang untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual.

Menurut Riduwan (2002) variabel Motivasi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Gaji yang memadai dan sesuai standar hidup
- b. Pemberian tunjangan
- c. Pemberian penghargaan
- d. Rasa amna untuk masa depan
- e. Lingkungan kerja yang nyaman
- f. Hubungan dengan pegawai baik

2.1.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Quick dan Nelson (2013) adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Setiap karyawan / pegawai berhak menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan atau tidak.

Menurut Celluci dan De Vries (1978) variabel Kepuasan Kerja memiliki indicator sebagai berikut:

- a. Promosi
- b. Gaji
- c. Rekan Kerja
- d. Pekerjaan itu sendiri

2.2 Kerangka Konseptual

Martini dan Fadli (2011) menemukan pengaruh antara stres kerja terhadap motivasi terdapat pengaruh yang negatif dan lemah. Kontribusi variabel stress kerja terhadap motivasi sebesar 49,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh koefisien regresi X sebesar 0,435 menyatakan bahwa setiap penambahan variabel stres kerja dapat berpengaruh sebesar 0,435 terhadap motivasi.

Ha₁ : Stress kerja berpengaruh negatif terhadap Motivasi

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2011), yang menunjukkan bahwa sebagian besar dukungan sosial berada pada kategori sedang dan hasilnya menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara dukungan sosial yang diterima seorang murid terhadap motivasi belajar siswa.

Ha₂ : Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap Motivasi

Kartika dan Kaihatu (2010) juga menemukan pengaruh antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja yang signifikan pada studi kasus karyawan restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya. Kontribusi variabel motivasi terhadap kepuasan kerja hanya sebesar 13,6% sedangkan sisanya merupakan kontribusi dari variabel-variabel yang tidak diteliti. Kunci utama mengapa mereka menyukai pekerjaan tersebut adalah hubungan pertemanan antara rekan kerja sangat baik.

Ha₃ : Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

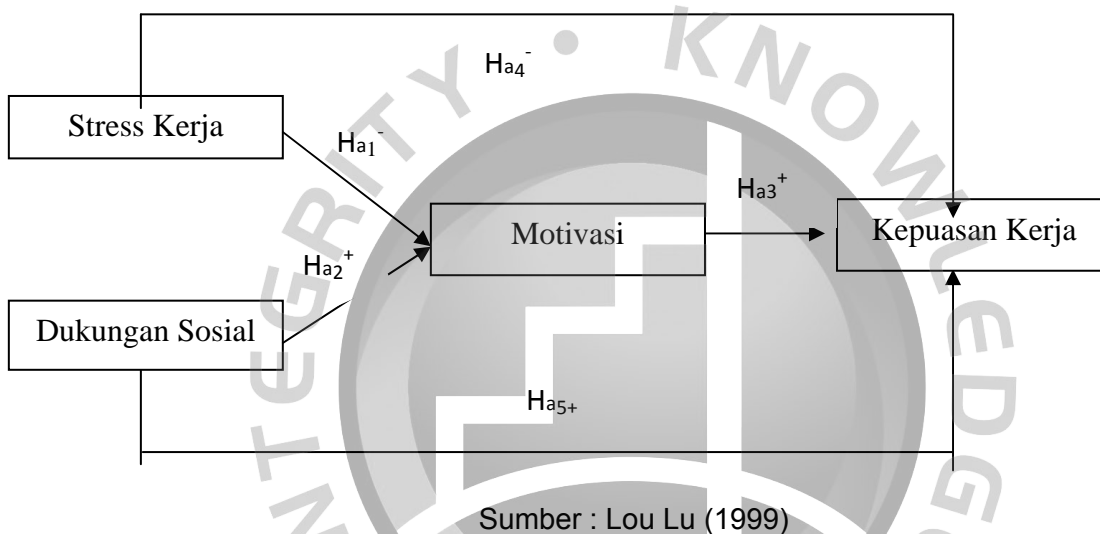
Chandraiah, K., dkk (2003) meneliti 105 manajer dengan teknik sampel acak (*random sampling*) dari 6 industri berskala besar yang terletak di kota Calcutta, India. Hasil olah data yang didapat menunjukkan bahwa individu yang berada dibawah tekanan yang berlebihan akan cenderung tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka. Subjek dengan kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan mengalami stress dalam bentuk mengalami kelebihan beban kerja (*overload*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), partisipasi yang rendah, dan ketidakberdayaan mereka di dalam lingkungan kerja

Ha₄ : Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Yuliasia dkk (2012) disamping kepuasan gaji, dukungan sosial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Wonokoyo Joyo Corporindo yang dinyatakan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,41.

Ha₅ : Dukungan Sosial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

2.3 Model Penelitian



3. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Pada penelitian ini, menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang akan dilakukan satu kali dalam suatu periode (*cross sectional design*). *Cross sectional design* adalah jenis rancangan riset yang terdiri dari pengumpulan informasi mengenai sampel tertentu dari elemen populasi hanya sekali (Maholtra, 2010). Dalam *cross sectional design*, hanya satu sampel responden diambil dari populasi sasaran dan informasi hanya didapatkan satu kali dari responden tersebut.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, yang mengambil data mengenai Stress kerja, Dukungan Sosial, Motivasi, dan Kepuasan Kerja. Objek penelitian ini adalah karyawan tetap yang berada pada posisi *Customer Service*, *Teller*, dan *Marketing*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data untuk penyelesaian penelitian bersumber dari data primer dan sekunder. Menurut Malhotra (2010), pengertian data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah penelitian (Malhotra, 2010). Data primer diperoleh dari responden secara langsung di lokasi penelitian. Data primer yang diperoleh dari objek penelitian melalui observasi langsung dan tidak langsung, serta pengisian kuesioner dengan responden yang terdiri dari karyawan Bank X Area Bogor dan Sekitarnya.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk mendukung penyelesaian penelitian (Maholtra, 2010). Pada data sekunder berisikan informasi dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data sekunder tersebut diperoleh dari buku, jurnal, majalah, *internet* dan sumber lain guna mendukung penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah atau kumpulan elemen-elemen yang kita ingin buat dari beberapa kesimpulan yang telah diambil (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank X Area Bogor dan Sekitarnya.

Sampel adalah kumpulan dari kasus, partisipan, peristiwa, atau catatan yang terdiri dari sebagian target populasi dan dipilih yang sesuai untuk mewakili suatu populasi lalu melakukan pemilihan beberapa elemen dari suatu populasi untuk mewakili populasi tersebut yang disebut sebagai *sampling* (Zikmund et al. 2013).

Metode pengambilan *sampling* adalah *non probabilitas* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan untuk dijadikan sampel (Malhotra, 2010).

Terakhir untuk mengetahui dimana besarnya jumlah sampel ditetapkan. Metode statistik dengan program SEM, ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200 Hair et al (2010). Bila ukuran sampel terlalu besar, misalnya 500 maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit mendapatkan ukuran-ukuran *goodness of fit* yang baik. Pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator kali 5 sampai 10 (Hair et al, 2010). Dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Sample} &= \text{Indikator} \times (5 - 10) \\ \text{Jumlah Sample} &= 26 \times 5 = 130 \text{ sampel} \end{aligned}$$

3.5 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel dependen atau variabel terikat serta variabel independen atau variabel bebas yang dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala pengukuran
<i>Stress Kerja (SK)</i>	Ketidakseimbangan keinginan dan kemampuan memenuhinya yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif	SK1: Banyaknya tugas yang dapat saya kerjakan. SK2: Atasan berpengaruh besar dalam pengambilan keputusan. SK3: Banyaknya saya menghadiri rapat. SK4: Seberapa besar ketidakhati-hatian saya dalam bekerja. SK5: Lama saya menyelesaikan pekerjaan.	<i>Skala Interval</i> 1-6

	Fincham dan Rhodes (1987)	<p>SK6: Hubungan jenjang karier dengan kerapihan dalam bekerja.</p> <p>SK7: Banyaknya tekanan yang diterima.</p> <p>SK8: Adanya target dalam mengerjakan tugas.</p> <p>SK9: Tanggung jawab akan tugas yang kurang.</p> <p>SK10: Jenjang karier yang pendek.</p> <p>SK11: Seberapa banyak liburan yang dapat saya lakukan</p> <p>Judge, T. A., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1994)</p>	
<i>Dukungan Sosial (DS)</i>	Pemberian informasi baik secara verbal maupun nonverbal, pemberian bantuan materiil dan non materiil melalui hubungan sosial yang akrab Saraffino (1990)	<p>DS1: Adanya teman atau keluarga untuk berbagi.</p> <p>DS2: Teman atau keluarga yang dapat diandalkan ketika membutuhkan bantuan</p> <p>DS3: Teman yang membuat saya benar-benar menjadi diri sendiri</p> <p>DS4: Masyarakat menghargai kehidupan pribadi saya</p> <p>Sarason, Levine, Basham, & Sarason (1981)</p>	<i>Skala Interval</i> 1-6
<i>Motivasi (MO)</i>	Kesediaan untuk mengeluarkan tingkat daya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Robbins (2002)	<p>MO1: Gaji yang memadai dan sesuai standar hidup.</p> <p>MO2: Pemberian tunjangan</p> <p>MO3: Pemberian penghargaan.</p> <p>MO4: Rasa aman untuk masa depan</p> <p>MO5: Lingkungan kerja dan fasilitas yang nyaman</p> <p>MO6: Hubungan kerja sesama pegawai baik</p> <p>Riduwan (2002)</p>	<i>Skala Interval</i> 1-6

<p><i>Kepuasan Kerja (KK)</i></p>	<p>Hasil keseluruhan dari derajat suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.</p> <p>Howel dan Dipboye (1986, dalam Munandar, 2014)</p>	<p>KK1: Puas terhadap promosi yang ada KK2: Puas terhadap gaji yang diberikan KK3: Puas terhadap rekan kerja di kantor KK4: Puas terhadap Penyelia (Atasan) KK5: Puas terhadap pekerjaan itu sendiri</p> <p>Celluci dan De Vries (1978; Fuad Mas'ud, 2004)</p>	<p><i>Skala Interval</i> 1-6</p>
-----------------------------------	---	---	--------------------------------------

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Seluruh responden yang terdiri dari 130 orang, dengan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yang berjumlah 82 orang atau sebesar 63% dari total responden. Usia mayoritas 25-34 tahun yang berjumlah 66 orang atau sebesar 51% dari total responden. Lama bekerja mayoritas 2-10 tahun yaitu 47 orang responden atau sebesar 56% dari total responden. Pendidikan terakhir mayoritas sarjana strata 1 (S1) dengan jumlah 95 orang atau sebesar 73% dari total responden. Divisi pekerjaan mayoritas Customer service sebanyak 48 orang atau sebesar 37% dari total responden.

4.2 Hasil Analisis Data

Hasil validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria yang ditentukan (factor loading lebih dari ≥ 0.50 dan lebih dari $\geq 0,70$, Variance extracted $\geq 0,50$). Hasil pengolahan data output regression weight yang menunjukkan apakah hipotesis yang diajukan didukung data atau tidak dengan syarat p-value $\geq 0,5$. Hasil menunjukkan 3 (tiga) hipotesis memenuhi syarat nilai yang diinginkan sehingga didukung data.

4.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diberikan implikasi manajerial untuk PT. Bank X selaku objek penelitian. Berikut ini beberapa implikasi manajerial yang dapat diberikan kepada PT. Bank X

1) Tabel 4.7 Rata-rata Kuesioner Kepuasan Kerja

Variabel Indikator	Average Value
KK1	5,49
KK2	5,46
KK3	5,39
KK4	5,4
KK5	5,33
Rata-rata	5.414

Sumber : Data diolah menggunakan Ms. Excel

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner, indicator KK5 “saya merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri “ memiliki mean yang paling rendah diantara indicator Kepuasan kerja yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki skala kecil untuk indicator tersebut. Oleh karena itu, PT Bank X perlu memperhatikan dan menempatkan karyawan pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang.

2) Tabel 4.8 Rata-rata Kuesioner motivasi

Variabel Indikator	Average Value
MO1	5,25
MO2	5,47
MO3	5,48
MO4	5,55
MO5	5,54
MO6	5,37
Rata-rata	5,44

Sumber : Data diolah menggunakan Ms. Excel

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner, indicator MO1 “Gaji yang memadai dan sesuai satandar hidup memotivasi anda dalam bekerja “ memiliki mean yang paling rendah diantara indikator Motivasi yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki skala kecil untuk indicator tersebut. Oleh karena itu, PT Bank X perlu menentapkan jam kerja atau hasil pekerjaannya, sehingga terjadi keseimbangan antara kinerja dan gaji. Kompensasi yang mtepat akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

3) Tabel 4.9 Rata-rata Kuesioner Stress Kerja

Variabel Indikator	Average Value
SK1	5,42
SK2	5,46
SK3	5,42
SK4	5,43
SK5	5,43
SK6	5,51
SK7	5,43
SK8	5,4
SK9	5,48
SK10	5,44
SK11	5,43
Rata-rata	5,4

Sumber : Data diolah menggunakan Ms. Excel

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner, indicator SK8 “Adanya target dalam mengerjakan tugas i “ memiliki mean yang paling rendah diantara indicator Stress kerja yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki skala kecil untuk indicator tersebut. Oleh karena itu, PT Bank X perlu melakukan review terhadap pekerjaan, target erusahaan sebaiknya harus pas dan realistis agar bias dicapai oleh karyawan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada model *structural* 5 (lima) hipotesis penelitian yang diajukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Stress kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Motivasi dan terbukti pada penelitian ini
- b. Dukungan Sosial memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Motivasi
- c. Motivasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan terbukti pada penelitian ini
- d. Stress Kerja memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja
- e. Dukungan Sosial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan terbukti pada penelitian ini

5.2 Saran

Penelitian ini tentu saja masih jauh dari kata sempurna dan tentunya masih memiliki keterbatasan sehingga masih memerlukan penyempurnaan untuk penelitian di masa yang akan datang. Berikut ini beberapa saran yang memungkinkan dapat di berikan untuk pihak manajemen PT Bank X Tbk Area Bogor dan Sekitarnya.

- a. Sebaiknya karyawan lebih mencintai pekerjaan yang dilakukan, agar karyawan bisa merasa puas dan nyaman terhadap pekerjaannya.
- b. Sebaiknya pihak keluarga karyawan memberikan dukungan penuh terhadap karier yang sedang di bangun. Agar karyawan lebih terpacu lagi dalam bekerja, dan motivasi kerjanya meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W.Widjaja. (2006). Administraasi Kepegawaian. Jakarta: Rajawali.
- Cummings & Worley.(2005). Organization Development & Change, Eight Edition, Thomson South-Western.
- Davis, Keith dan John W., Newstorm.(1996). Perilaku Dalam Organisasi, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Dhania D. Rama.(2010). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus.Volume 1, No. 1. Jurnal Psikologi. Universitas Muria Kudus.
- Greenberg, Jerald dan Robert Baron (2003). Behavior in Organizations (understanding and managing the human side of work). Eight edition, Prentice Hall
- Hair, J. F., Black, Babin, & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson.

- Harian Digital Tempo. Edisi 3 Juni 2014. Tingkat Stres Karyawan Bank Tinggi. <https://m.tempo.co/read/news/2014/06/03/087582224/tingkat-stres-karyawan-bank-tinggi>. Diakses pada tanggal 15 juni 2016.
- Kharismawati, Dewa, Ayu, Putu, & Dewi, I Gusti, Ayu, Manuati. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional, Dukungan Sosial, dan Iklim Etika terhadap Turnover Intention. Volume 5, No. 2 Jurnal Manajemen. Universitas Udayana
- Luthans, Fred (1997). *Organizational Behavior*, Third Edition. New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Upper Saddle: Pearson/Prentice Hall.
- Mansoor, Muhammad., Fida, Sabtain., Nasir, Saima., dan Ahmad, Zubair. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. Volume 2, No. 3. *Journal of Business Studies Quarterly*.
- Martini, Nelly., Fadli D. Ahmad. (2010). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Struktural. Volume 9, No. 17. Universitas Singaperbangsa. Karawang
- Mckenna, Eugene dan Nic Beech. (2001). *The Essence of Human Resource Management*, Terjemahan. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Munandar, A.S. (2014). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Rao, S. & Borkar, S. (2012). Development of Scale for Measurement of Stress and Performance Status of Public and Private Sector Bank Employees. *Indian Stream, Res.* (2 (7), 1-7.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. (2009). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Robbins, Stephen P. (2001). *Perilaku Organisasi*, Edisi 8. Prentice Hall, Jakarta.
- Safaria, Triantoro. (2011). Peran religius coping sebagai moderator dari job insecurity terhadap stres kerja pada staf akademik. *Jurnal Humanitas*, Vol. VIII No. 2.
- Sarafino, Edward P. (1990). *Health Psychology*. Singapore: John Willey & Sons.
- Sarafino, E.P. (1994). *Health Psychology* (2. Ed). New York; Willey.
- Sultan, S.G., Tariq, M.I., & Rile, L.G. (2014). The Factors Influencing Workplace Stress in UAE Banking Sector. *International Journal of Modern Business of Global Market*. 2 (2).
- Yuliasia, Yeni dkk. (2012). Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah (Turnover Intention) Pada PT WONOKOYO JAYA CORPORINDO, Pasuruan Volume 13, No.1. *Jurnal Teknologi Pertanian*. Universitas Brawijaya.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Method* (9th ed.). Cengage Learning.

LAMPIRAN

Variabel	Uji Validitas		Uji Reliabilitas		
	Factor Loading	Kriteria $\geq 0,5$	Construct Reliability $\geq 0,7$	Variance Extract $\geq 0,5$	Kesimpulan
SK1	0.810	VALID	0.972	0.762	RELIABLE
SK2	0.788	VALID			
SK3	0.769	VALID			
SK4	0.703	VALID			
SK5	0.793	VALID			
SK6	0.850	VALID			
SK7	0.786	VALID			
SK8	0.832	VALID			
SK9	0.859	VALID			
SK10	0.785	VALID			
SK11	0.819	VALID			
DS1	0.616	VALID	0.914	0.731	RELIABLE
DS2	0.735	VALID			
DS3	0.812	VALID			
DS4	0.936	VALID			
MO1	0.588	VALID	0.86	0.519	RELIABLE
MO2	0.565	VALID			
MO3	0.675	VALID			
MO4	0.721	VALID			
MO5	0.608	VALID			
MO6	0.615	VALID			
KK1	0.524	VALID	0.83	0,520	RELIABLE
KK2	0.618	VALID			
KK3	0.876	VALID			
KK4	0.569	VALID			
KK5	0,537	VALID			

Hasil Penelitian Indeks Goodnes of Fit

GOF	Tingkat Kecocokan	Hasil Perhitungan	Kesimpulan
-----	-------------------	-------------------	------------

Absolute-Fit Measures			
CMIN/DF	CMIN/DF \leq 3,00 (good fit)	1.593	<i>Good fit</i>
RMSEA	RMSEA \leq 0,08 (<i>good fit</i>) 0,08 \leq RMSEA \leq 0,10 (marginal fit) RMSEA \geq 0,10 (poor fit)	0,068	<i>Good fit</i>
Incremental Fit Measure			
CFI	CFI \geq 0,90 (good fit) 0,80 \leq CFI \leq 0,90 (marginal fit) CFI \leq 0,80 (poor fit)	0,912	<i>Good fit</i>

Tabel 0.1 Output regression Weight

Hipotesis	Path	Estimasi	P	Kesimpulan
1	<i>Motivasi <--- Stress Kerja</i>	-0,304	0,017	Didukung Data
2	<i>Motivasi <--- Dukungan Sosial</i>	0,074	0,684	Tidak Didukung Data
3	<i>Kepuasan Kerja <--- Motivasi</i>	0,536	0,026	Didukung Data
4	<i>Kepuasan Kerja <--- Stress Kerja</i>	-0,217	0,155	Tidak Didukung Data
5	<i>Kepuasan Kerja <--- Dukungan Sosial</i>	0,529	0,027	Didukung Data