



**ANALISIS PENGARUH PEMICU STRES KERJA DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
KEPUASAN KERJA PT.SINARMAS *MULTIFINANCE*  
KANTOR WILAYAH JEMBER**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF JOB STRESSORS AND  
MOTIVATION TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES THROUGH  
WORK SATISFACTION PT. SINARMAS MULTIFINANCE  
REGIONAL OFFICE JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh

**Sakinah Eka Fattawati**

**NIM 110810201096**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Jember**

**2015**



**ANALISIS PENGARUH PEMICU STRES KERJA DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
KEPUASAN KERJA PT.SINARMAS *MULTIFINANCE*  
KANTOR WILAYAH JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Sakinah Eka Fattawati**

**NIM 110810201096**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Jember**

**2015**

ii

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sakinah Eka Fattawati  
NIM : 110810201096  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pemicu Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 30 Agustus 2015

Yang menyatakan,

Sakinah Eka Fattawati  
NIM 110810201096

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Pemicu Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT.Sinarmas *Multifinace* Kantor Wilayah Jember

Nama Mahasiswa : Sakinah Eka Fattawati

NIM : 110810201096

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 30 Juni 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sampeadi, M.S.  
NIP 195604041985031002

Drs. Sunardi, M.M.  
NIP 195304031985031001

Menyetujui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E, M.M  
NIP 197805252003122002

**Judul Skripsi**

ANALISIS PENGARUH PEMICU STRES KERJA DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA  
PT.SINARMAS *MULTIFINANCE* KANTOR WILAYAH JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama** : Sakinah Eka Fattawati  
**NIM** : 110810201096  
**Jurusan** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

12 Agustus 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Tim Penguji**

- 1. Ketua** : **Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb.** (.....)  
NIP 196304021988021001
- 2. Sekretaris** : **Drs. H. Abdul Halim, M.Si** (.....)  
NIP 195012211978011001
- 3. Anggota** : **Dra.Susanti Prasetyaningtyas, M.Si** (.....)  
NIP 196609181992032002

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

FOTO

4 x 6  
cm

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.**  
NIP 196306141990021001

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Nanang Firmansyah dan Vivin Kumala S. yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya selama ini yang telah memberikan bantuan moril maupun materi;
2. Saudaraku, Alvina Dwi dan M. Alfian, terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya;
3. Kepada keluarga besar yang selama ini telah memberi dukungan serta doa.
4. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2011 F.E. – UNEJ;
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**MOTTO**

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan,  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan”  
(Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)





**ANALISIS PENGARUH PEMICU STRES KERJA DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
KEPUASAN KERJA PT.SINARMAS *MULTIFINANCE*  
KANTOR WILAYAH JEMBER**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF JOB STRESSORS AND  
MOTIVATION TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES THROUGH  
WORK SATISFACTION PT. SINARMAS *MULTIFINANCE*  
REGIONAL OFFICE JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh

**Sakinah Eka Fattawati**

**NIM 110810201096**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing I : Drs. Sampeadi, MS.**

**Dosen Pembimbing II : Drs. Sunardi, MM.**



## RINGKASAN

**Analisis Pengaruh Pemicu Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember;** Sakinah Eka Fattawati, 110810201096; 2015; 120 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember adalah perusahaan yang bergerak di bidang keuangan non bank, karyawan disana mengalami stres kerja yang disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya beban kerja yang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan, tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, karyawan tidak mengetahui sasaran/tujuan dari pekerjaan, dan sering mendapat tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan mereka. Stres yang dirasakan karyawan tentu akan berdampak pada kepuasan dan kinerja karyawan diperusahaan, maka dari itu perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu hal-hal yang dapat menciptakan stres dan mengelola stres tersebut agar berkurang atau berdampak positif terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Mengatasi stres kerja dapat dengan memberikan motivasi yang diinginkan karyawan, karena motivasi dapat mendorong karyawan agar stres yang ada menjadi semangat dalam mencapai kinerja yang baik sehingga menciptakan kepuasan didalam bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemicu stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Metode sampling yang digunakan adalah *proporsional random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pemicu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 2) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 3) Pemicu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 5) Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 6) Pemicu stres kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember; 7) Motivasi kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

## SUMMARY

*Analysis Of The Effect Of Job Stressors and Motivation To Performance Of Employees Through Work Satisfaction PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; Sakinah Eka Fattawati; 110810201096; 2015; 120 Pages; Department of Management, Faculty of Economic, Jember University.*

*PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember is company that moves in the field of finance, employees there experienced job stress caused by many factors the job is not suitable for a given time, not in accordance with the expertise and capability owned by employees, and employees did not know the purpose of their work than, get a task that is not part of their work. In company a stress that perceived employees will certainly impact satisfaction and employee performance, so that company should know first things that can create stress and manage stress to diminished or a positive effect on work satisfaction and performance of employees. Overcome job stress can by provide motivation desired employee, because it can encourage our employees to motivation a stress that there are be the passion in achieving a good performance so as to create in work satisfaction.*

*The influence of this research aims to understand of job stressors and motivation to performance of employees through work satisfaction PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember. The study population is permanent employees PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember. The sampling technique taken proportional random sampling with total respondent is 77 person. Data analysis method used is path analysis. The research result shows that: 1) Job stressors is a significant negative effect on the work satisfaction PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 2) Motivation is a significant positive effect on the work satisfaction PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 3) Job stressors is a significant negative effect on performance of employees PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 4) Motivation is a significant positive effect on performance of employees PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 5) Work satisfaction is a significant positive*

*effect on performance of employees PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 6) Job stressors through work satisfaction have a significant effect on the performance of employee PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember; 7) Motivation through work satisfaction have a significant effect on the performance of employees PT. Sinarmas Multifinance Regional Office Jember*



## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, karena tanpa-Nya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Ibu Ika Barokah S., SE, M.M. selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Sampeadi, M.S. selaku Dosen Pembimbing I dan Drs.Sunardi, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Bapak dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas bantuan moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian yang telah diberikan.
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2011 F.E.-UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
7. Pihak manajemen PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember atas kesempatannya mengadakan penelitian diperusahaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, Agustus 2015

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>SUMMARY</b> .....	xi
<b>PRAKATA</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	6
2.1.1 Pemicu Stres Kerja .....	6

A. Pengertian Stres Kerja.....	6
B. Pengertian Pemicu Stres Kerja .....	6
C. Jenis-Jenis Stres Kerja .....	9
D. Dampak Stres Kerja.....	10
E. Manajemen Stres Kerja .....	12
2.1.2 Motivasi .....	14
A. Pengertian Motivasi .....	14
B. Teori Motivasi .....	15
C. Meningkatkan Motivasi Kerja.....	20
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	21
A. Pengertian Kepuasan Kerja .....	21
B. Teori Kepuasan Kerja .....	22
C. Faktor Penentu Kepuasan Kerja .....	23
D. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja .....	26
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	27
A. Pengertian Kinerja Karyawan .....	27
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan ...	28
C. Kriteria Penilaian Kinerja .....	28
D. Manfaat Penilaian Kinerja .....	29
<b>2.2 Pengaruh Antar Variabel .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>33</b>
<b>2.4 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Hipotesis.....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>39</b>

<b>3.2 Jenis dan Sumber Data</b>	39
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b>	40
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b>	40
<b>3.5 Identifikasi Variabel</b>	42
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel</b>	43
<b>3.7 Skala Pengukuran Variabel</b>	45
<b>3.8 Uji Instrumen</b>	46
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	47
<b>3.9 Uji Normalitas Data</b>	48
<b>3.10 Metode Analisis Jalur</b>	48
<b>3.11 Uji Asumsi Klasik</b>	50
<b>3.12 Uji Hipotesis</b>	51
<b>3.13 Menghitung Jalur</b>	52
<b>3.14 Kerangka Pemecahan Masalah</b>	54
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	55
<b>4.1 Hasil Penelitian</b>	56
4.1.1 Gambaran Umum PT. Sinarmas <i>Multifinance</i> Kantor Wilayah Jember	56
4.1.2 Visi dan Misi PT. Sinarmas <i>Multifinance</i> Kantor Wilayah Jember	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Sinarmas <i>Multifinance</i> Kantor Wilayah Jember	57
4.1.4 Tugas Pokok dan Wewenang Unit Kerja	59
4.1.5 Karakteristik Responden	65
4.1.6 Uji Instrument	66



A. Uji Validitas .....	66
B. Uji Reliabilitas .....	67
4.1.7 Uji Normalitas Data .....	68
4.1.8 Analisis Jalur .....	68
4.1.9 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.1.10 Uji Hipotesis dan Perhitungan Koefisien Jalur .....	75
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>77</b>
<b>4.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>83</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>84</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.4 Hasil Normalitas data .....	68
Tabel 4.5 Hasil Analisis Jalur.....	69
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	73

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	37
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	49
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Sinarma <i>Multifinance</i> Kantor Wilayah Jember .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 1.....	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 2.....	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1 .....	74
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2 .....	75
Gambar 4.6 Hasil Analisis Jalur .....	76

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	91
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	97
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	105
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas .....	107
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data .....	109
Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur $X \rightarrow Z$ .....	110
Lampiran 7. Hasil Analisis Jalur $X \rightarrow Y$ .....	114
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur $Z \rightarrow Y$ .....	118
Lampiran 9. Tabel t.....	120

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan dari usahanya dan selalu berupaya menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha serta meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Kunci keberhasilan perusahaan didasarkan pada sumber daya yang dimiliki, diantaranya adalah sumber daya manusia.

Hasil riset Hay Group dalam Parameter Kesuksesan Perusahaan Multinasional (2012) yang berasal dari USA mendapatkan empat faktor utama yang mendukung keberhasilan perusahaan, meliputi: eksekusi strategi (*strategic execution*), struktur dan proses kerja jangka panjang, pemberdayaan orang (*people engagement*), *leadership* dan *talent* pada posisi penting. Begitu pentingnya sumber daya manusia, maka perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusia tersebut agar mau dan mampu bekerja dengan baik. Salah satu keberhasilan perusahaan dalam mengelola SDM dapat dilihat dari baik buruknya kinerja karyawan.

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dari apa yang telah dilakukan karyawan dalam melaksanakan kerja atau tugas. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan maka perusahaan perlu memperhatikan hal-hal penting terkait sumber daya manusianya.

Salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap kinerja adalah kepuasan kerja. Karena setiap karyawan memiliki alasan tersendiri yang dapat mendorong mereka untuk mau mengerjakan jenis pekerjaan atau kegiatan tertentu. Seorang karyawan akan bekerja lebih giat lagi dari karyawan lain dengan adanya kepuasan kerja. Karena kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Artinya seseorang dapat relatif puas dengan satu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan aspek yang lainnya. Berikut ini adalah beberapa variabel yang

mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu stres yang dirasakan karyawan dan motivasi (Kreitner dan Kinicki, 2005:273).

Stres kerja merupakan salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh karyawan dalam bekerja. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja harus di atasi, baik oleh karyawan sendiri maupun dengan bantuan perusahaan (Sondang, 2001:300). Mengatasi stres kerja dapat dengan mengetahui terlebih dahulu pemicu terjadinya stres kerja (*Stressors*). Selanjutnya mengelola maupun mengendalikan pemicu stres tersebut menjadi solusi bagi perusahaan untuk mengurangi besarnya stres di tempat kerja. Semakin sedikit tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, maka tingkat kepuasan kerja akan meningkat seiring dengan semakin baiknya kinerja.

Variabel selanjutnya yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan adalah motivasi. Motivasi menjadi pendorong seseorang melakukan kegiatan guna mendapatkan hasil yang baik. Motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat memberikan kinerja yang terbaik. Sebaliknya karyawan yang tidak mempunyai motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaannya akan sulit untuk bekerja dengan baik dan cenderung tidak bertanggung jawab sekalipun karyawan tersebut memiliki kemampuan yang baik.

Fenomena yang belakangan ini terjadi adalah tingginya stres kerja di lembaga keuangan, baik bank maupun non bank. Seperti halnya PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang keuangan non bank, karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember memiliki stres kerja yang disebabkan oleh banyak faktor pemicu stres kerja, diantaranya beban kerja yang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan, tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan, tidak mengetahui sasaran/tujuan dari pekerjaan, dan sering mendapat tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan mereka . Stres yang dirasakan karyawan tentu akan berdampak pada kepuasan dan kinerja karyawan diperusahaan, maka dari itu

perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu hal-hal yang dapat menciptakan stres atau sering disebut pemicu stres kerja dan mengelola stres tersebut agar berkurang atau berdampak positif terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Mengatasi stres kerja dapat dengan memberikan motivasi yang diinginkan karyawan, karena motivasi dapat mendorong karyawan agar stres yang ada menjadi semangat dalam mencapai kinerja yang baik sehingga menciptakan kepuasan didalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pemicu Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di urikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitin ini adalah:

- a. Apakah pemicu stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- b. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- c. Apakah pemicu stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- d. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- e. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- f. Apakah pemicu stres kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?
- g. Apakah motivasi melalui kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemicu stres kerja terhadap kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemicu stres kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi berbagai pihak, antara lain bagi pihak perusahaan, pihak akademisi dan pihak peneliti.

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan diperusahaan melalui pemberian motivasi yang sesuai dengan yang diinginkan karyawan dan mengelola stres yang ada agar berdampak positif bagi karyawan dan perusahaan.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen dan sebagai bahan acuan jika melakukan penelitian dengan topik atau objek yang sama.

c. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan dan memperoleh pengalaman dalam mengetahui permasalahan yang terjadi didunia kerja.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pemicu Stres Kerja

##### A. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang (Sondang, 2001:300). Stres adalah suatu respons adaptif dimoderasi oleh perbedaan individu, merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang (Ivancevich *et al*, 2006:295).

Rivai dan Mulyadi (2012:307), mengemukakan bahwa stres kerja adalah tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Menurut Mangkunegara (2008:157), stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *sindrom* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan. Stres tersebut dimoderasi oleh perbedaan individu, situasi atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang.

##### B. Pengertian Pemicu Stres Kerja

Pemicu stres kerja (*Stressor*) adalah suatu peristiwa eksternal atau situasi yang secara potensial membahayakan seseorang (Ivancevich *et al*, 2006:295). Menurut Munandar (2011:380) pemicu stres kerja atau disebut pembangkit stres adalah setiap aspek di dalam pekerjaan. Pemicu stres kerja yang disebut dengan *stressor* adalah faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres. Menurut As'ad (2003:88) sumber

penyebab stres merupakan faktor penekan yang mempunyai potensi menciptakan stres. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005:290) pemicu stres (*stressors*) merupakan faktor-faktor lingkungan yang menghasilkan stres. Dengan kata lain pemicu stres adalah suatu prasyarat untuk mengalami respon stres.

Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa pemicu stres kerja (*stressor*) merupakan faktor yang menimbulkan stres pada karyawan, yang disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan pekerjaan maupun lingkungannya. Hal ini dapat terjadi pada tiap orang atau karyawan pada sebuah perusahaan dalam semua kondisi pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2008:157) berpendapat pemicu stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

Pemicu stres atau sumber-sumber stres menurut Rivai dan Mulyadi (2012:31) yaitu:

1. Adanya tugas yang terlalu banyak. Banyaknya tugas dapat menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahliannya dan waktu yang tersedia bagi karyawan.
2. Supervisor yang kurang pandai. Seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-harinya dibawa bimbingan sekaligus mempertanggungjawabkan kepada supervisor. Jika supervisor pandai (cakap) dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberi pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.
3. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor perusahaan yang dibebankan kepadanya. Kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Dalam konsisi tertentu, pihak atasan seringkali memberkan tugas dengan

waktu yang terbatas. Akibatnya, karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas sesuai tepat waktu yang ditetapkan atasan.

4. Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai. Faktor ini berkaitan dengan hak dan kewajiban karyawan. Atasan sering memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan.
5. Ambiguitas peran. Agar menghasilkan performance yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran.
6. Perbedaan nilai dengan perusahaan. Situasi ini biasanya terjadi pada para karyawan atau manajer yang mempunyai prinsip yang berkaitan dengan profesi yang digeluti maupun prinsip kemanusiaan yang dijunjung tinggi (altruisme).
7. Frustrasi. Dalam lingkungan kerja, perasaan frustrasi memang bisa disebabkan banyak faktor. Faktor yang diduga berkaitan dengan frustrasi kerja adalah terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang serta penilaian/evaluasi staf, ketidakpuasan gaji yang diterima.
8. Perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum. Situasi ini bisa timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karier yang dilalui atau mutasi pada perusahaan lain. Meskipun dalam satu grup, maupun lokasinya dan status jabatan serta status perusahaannya berada dibawah perusahaan pertama.
9. Konflik peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran, yaitu a) konflik peran intersender, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi yang tidak konsisten dan tidak sesuai; b) konflik peran intrasender, konflik peran ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur. Akibatnya, jika masing-masing struktur memprioritaskan pekerjaan yang

tidak sama maka akan berdampak pada karyawan atau manajer yang berada pada posisi dibawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternatif.

Menurut Handoko (2001: 114), stres karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah di luar tempat kerja. *Stressor* dari kategori *off the job* ini antara lain:

1. Kekuatiran finansial
2. Masalah-masalah yang berkaitan dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya

Menurut Rivai dan Mulyadi (2012:313), membagi penyebab stres dalam pekerjaan menjadi dua, yaitu:

1. *Group stressor*, adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerjasama antara karyawan, konflik antara individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan.
2. *Individual stressor*, adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran.

### C. Jenis-Jenis Stres Kerja

Rivai dan Mulyadi (2012:308) mengategorikan jenis stres menjadi dua yaitu:

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (membangun). Hal ini termasuk kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

b. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak).

Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi yang diasosiasikan dengan keadaan sakit penurunan dan kematian.

#### D. Dampak Stres Kerja

Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun, pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan, konsekuensi tersebut dapat berupa turunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain diluar pekerjaan, seperti tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi, dan sebagainya (Rivai dan Mulyadi, 2012:316)

Bagi Perusahaan, konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga turnover (Rivai dan Mulyadi, 2012:317). Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2008:376), dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Stres yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu sendiri. Lebih jauh lagi dampak dari stres terhadap kepuasan adalah secara langsung.

Rivai dan Mulyadi (2012:317), menyimpulkan terdapat tiga gejala dari stres, yaitu:

a. Gejala Psikiologis

- 1) Kecemasan, ketegangan, kebingungan, dan mudah tersinggung.
- 2) Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam.
- 3) Sensitif dan hyperreactivity
- 4) Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi.
- 5) Komunikasi yang tidak efektif.
- 6) Perasaan terkucil dan terasing.
- 7) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja.
- 8) Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi.
- 9) Kehilangan spontanitas dan kreativitas.
- 10) Menurunnya rasa percaya diri.

b. Gejala Fisiologis

- 1) Meningkatkan detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, dan kecenderungan penyakit kardiovaskular.
- 2) Meningkatnya sekresi dan hormon stres
- 3) Gangguan gastrointestinal
- 4) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- 5) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis
- 6) Gangguan pernafasan
- 7) Gangguan pada kulit
- 8) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- 9) Gangguan tidur
- 10) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk resiko terkena kanker

c. Gejala perilaku

- 1) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan.
- 2) Menurunnya prestasi kerja

- 3) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- 4) Perilaku sabotase dalam pekerja
- 5) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas
- 6) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan
- 7) Meningkatnya kecenderungan berperilaku berisiko tinggi
- 8) Meningkatnya agresivitas vitalisme, dan kriminalitas
- 9) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- 10) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri

Gejala stres ditempat kerja menurut Rivai dan Deddy Mulyadi (2012:309):

- 1) Kepuasan kerja rendah
- 2) Kinerja yang menurun
- 3) Semangat dan energi menjadi hilang
- 4) Komunikasi tidak lancar
- 5) Pengambilan keputusan jelek
- 6) Kreatifitas dan inovasi kurang
- 7) Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

#### E. Manajemen Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stres berarti berusaha mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres.

Manajemen stres bertujuan untuk mencegah berkembangnya stres jangka pendek dan stres jangka panjang. Teknik-teknik yang digunakan adalah:

##### 1. Kerekayasaan Organisasi

Teknik ini berusaha untuk merubah lingkungan kerja agar tidak cepat dirasakan sebagai lingkungan yang penuh stres. Yang perlu di ubah ialah faktor-faktor yang



dapat menjadi pembangkit stres yang dibahas sebagai faktor-faktor kategori pembangkit stres (*Stressors*).

## 2. Kerekayasaan Kepribadian

Strategi yang digunakan dalam kerekayasaan kepribadian ialah upaya untuk menimbulkan perubahan-perubahan dalam kepribadian individu agar dapat dicegah timbulnya stres dan agar ambang stres dapat ditingkatkan. Perubahan-perubahan yang dituju adalah dalam pengetahuan, kecakapan, ketrampilan dan nilai-nilai yang mempengaruhi persepsi dan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

## 3. Teknik Penenangan Pikiran

Tujuan dari teknik penenangan pikiran adalah untuk mengurangi kegiatan dari pikiran, yaitu proses berpikir dalam bentuk merencana, mengingat, berkhayal, menalar yang secara berkesinambungan kita lakukan dalam keadaan sadar. Jika berhasil mengurangi kegiatan pikiran, rasa cemas dan khawatir akan berkurang, kesiapan umum untuk beraksi akan berkurang, sehingga pikiran menjadi tenang dan stres berkurang.

Teknik-teknik penenangan pikiran meliputi Mediasi, Pelatihan relaksasi autogenik (relaksasi yang ditimbulkan sendiri), Pelatihan relaksasi neuromuscular (program latihan sistematis yang melatih otot dan komponen-komponen sistem saraf yang mengendalikan aktivitas otot).

## 4. Teknik penenangan melalui aktivitas fisik

Kita dapat melakukan aktivitas fisik sebelum dan sesudah stres. Tujuan utama dari penggunaan melalui aktivitas fisik ialah untuk menggunakan sampai habis hasil stres yang diproduksi oleh ketakutan dan ancaman. Manfaat yang kedua dari aktifitas fisik ialah bahwa ia menurunkan reaksi kita terhadap stres dimasa mendatang dengan cara megkondisikan relaksasi.

Aktivitas yang sesuai dalam hal ini adalah latihan keseluruhan badan seperti berenang, lari, menari, bersepeda, atau olah raga lain selama kurang lebih satu jam.

Menurut Robbins dan Judge (2008:378), terdapat dua pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi stres yaitu:

1. Pendekatan Individual. Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi stres. Strategi individual yang terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.
2. Pendekatan Organisasional, beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran-dikendalikan oleh manajemen. Dengan sendirinya, faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi: seleksi personel, penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi organisasi, penyelenggaraan program-program kesejahteraan perusahaan.

### 2.1.2 Motivasi

#### A. Pengertian Motivasi

Menurut Robbins (2005:248), motivasi merupakan proses psikologis yang meningkatkan dan mengarahkan perilaku untuk mencapai tujuan. Menurut Hasibuan Malayu (2005:143), motivasi berarti pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Mulyasa (2003:112), motivasi adalah tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah tertentu. Menurut Munandar (2011:323), motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu. Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah tenaga pendorong atau penggerak seseorang untuk dapat melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu.

## B. Teori Motivasi

Teori motivasi dibagi menjadi 2 yaitu, pendekatan isi dan pendekatan proses. Pendekatan isi bermaksud untuk menentukan apa yang memotivasi karyawan dalam pekerjaan mereka. Teori proses bermaksud mengidentifikasi apa yang memotivasi orang pada pekerjaan, model tersebut mencoba menjelaskan hubungan perilaku yang termotivasi. Berikut ini adalah penjelasan mengenai teori motivasi melalui pendekatan kebutuhan isi dan pendekatan proses:

### a. Pendekatan Isi

Terdapat beberapa teori motivasi melalui pendekatan isi, yaitu:

#### 1) Hierarki Kebutuhan Maslow

Abraham Maslow menghipotesiskan bahwa di dalam semua manusia ada suatu jenjang kelima kebutuhan diantaranya adalah:

- a) Kebutuhan fisiologis dasar, antara lain kebutuhan untuk memenuhi rasa lapar, haus, perlindungan dan kebutuhan ragawi lain.
- b) Kebutuhan keamanan, terdiri dari kebutuhan untuk aman dari ancaman fisik maupun psikologis.
- c) Kebutuhan sosial, keinginan untuk dicintai dan mencintai. Terdiri dari kebutuhan akan kasih sayang dan memiliki.
- d) Kebutuhan penghargaan, kebutuhan akan reputasi, prestise dan pengakuan dari orang lain. Juga berisa kebutuhan untuk kepercayaan diri dan kekuatan.
- e) Kebutuhan aktualisasi diri, keinginan untuk pemenuhan diri untuk menjadi yang terbaik dari apa yang mampu dilakukan.

Maslow memisahkan kelima kebutuhan itu sebagai order-tinggi dan order-rendah. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan dikelompokkan ke dalam kebutuhan order-rendah sedangkan kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, serta aktualisasi diri dikelompokkan ke dalam kebutuhan order-tinggi. Perbedaan kedua order tersebut berdasarkan alasan bahwa kebutuhan order-tinggi dipengaruhi secara internal (dari dalam diri individu), sedangkan kebutuhan order-rendah terutama dipenuhi secara

eksternal (contohnya dengan upah, kontrak serikat buruh, dan masa kerja) (Ivancevich, 2006:148).

## 2) Teori ERG Alderfer

Alderfer sepakat dengan Maslow bahwa kebutuhan individu diatur dalam suatu hierarki. Namun, teori Alderfer ini hanya melibatkan tiga rangkaian kebutuhan, diantaranya adalah:

- a) Eksistensi (*existence*), Kebutuhan yang dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, udara, imbalan, dan kondisi kerja.
- b) Hubungan (*relatedness*), Kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan interpersonal yang berarti.
- c) Pertumbuhan (*growth*), Kebutuhan yang terpuaskan jika individu membuat kontribusi yang produktif atau kreatif.

Kontras dengan teori hierarki kebutuhan, teori ERG memperagakan bahwa dapat beroperasi sekaligus lebih dari satu kebutuhan dan jika kepuasan dari suatu kebutuhan tingkat-lebih-tinggi tertahan hasrat untuk memenuhi kebutuhan tingkat-lebih-rendah meningkat. Teori ERG Alderfer menyatakan sebagai selain kemajuan proses yang diajukan oleh Maslow, proses frustrasi-regresi juga terjadi. Jika seseorang terus menerus merasa frustrasi dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan pertumbuhan, kebutuhan hubungan muncul kembali sebagai kekuatan yang memotivasi, menyebabkan individu mengarahkan luang usahanya untuk memuaskan kategori kebutuhan mereka pada tingkat yang rendah (Ivancevich, 2006:148).

## 3) Teori Kebutuhan McClelland

Teori kebutuhan McClelland (Hasibuan, 2005:162) memfokuskan diri pada ketiga kebutuhan, diantaranya adalah:

- a) Kebutuhan akan prestasi, yaitu dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, berjuang untuk meraih kesuksesan.

- b) Kebutuhan akan kekuasaan, adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang tersebut dengan rela dan tanpa paksaan tidak akan berperilaku demikian.
- c) Kebutuhan akan afiliasi, yaitu hasrat untuk menjalin hubungan dengan orang lain dengan baik.

McClelland menyatakan bahwa ketika timbul suatu kebutuhan yang kuat dalam diri manusia, kebutuhan tersebut akan memotivasi dirinya untuk berperilaku yang bertujuan untuk mendatangkan kepuasannya. Sebagai contoh seorang karyawan yang memiliki target individu yang tinggi dalam pekerjaannya, akan bekerja keras dengan harapan target yang diinginkan dapat tercapai dengan menggunakan segenap kemampuan dan keterampilannya.

Tema utama dari teori McClelland adalah bahwa kebutuhan ini dipelajari melalui penyesuaian dengan lingkungan seseorang. Karena yang menjadi fokus adalah kebutuhan, maka perilaku yang mendapatkan penghargaan yang cenderung lebih sering muncul. Manajer yang dihargai atas perilaku pencapaiannya mengambil risiko yang moderat dan belajar untuk mencapai tujuan. Beberapa orang memiliki dorongan kuat untuk berprestasi dan berhasil. Mereka berjuang untuk prestasi pribadi bukan hanya untuk hasil sukses semata. Mereka mempunyai kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien daripada yang dilakukan sebelumnya, dorongan semacam ini disebut dengan kebutuhan akan prestasi.

Kebutuhan akan kekuasaan adalah hasrat untuk mempunyai dampak, berpengaruh dan mengendalikan orang-orang lain. Individu-individu dengan kebutuhan akan kekuasaan yang tinggi menikmati untuk dibebani, bergulat untuk dapat mempengaruhi orang lain, lebih menyukai diposisikan ke dalam lingkungan yang kompetitif dan berorientasi-status, serta cenderung lebih peduli dengan gengsi dan memperoleh pengaruh terhadap orang-orang lain daripada melakukan kinerja yang efektif.

Kebutuhan ketiga yang dijabarkan oleh McClelland adalah pertalian atau afiliasi. Afiliasi dapat didefinisikan sebagai hasrat untuk dapat diterima oleh orang lain. Seseorang dengan motif afiliasi yang tinggi berjuang keras untuk persahabatan, lebih menyukai lingkungan dengan kondisi yang kooperatif daripada situasi yang kompetitif, serta sangat mengharapkan hubungan yang melibatkan derajat pemahaman timbal-balik yang tinggi.

#### 4) Teori Dua Faktor Herzberg

Herzberg mengembangkan teori isi yang dikenal sebagai teori dua faktor. Kedua faktor tersebut disebut *dissatisfier-satisfier*, motivator higiene atau faktor ekstrinsik-intrinsik, bergantung pada pembahasan dari teori. Penelitian awal yang memancing munculnya teori ini memberikan dua kesimpulan spesifik. Pertama, adanya serangkaian kondisi ekstrinsik, konteks pekerjaan yang menimbulkan ketidakpuasan antar karyawan ketika kondisi tersebut tidak ada. Jika kondisi tersebut ada, kondisi tersebut tidak selalu memotivasi karyawan. Kondisi ini adalah *dissatisfier* atau faktor higiene, karena faktor-faktor itu diperlukan untuk mempertahankan setidaknya suatu tingkat dari “tidak adanya ketidakpuasan”. Faktor-faktor tersebut diantaranya:

- a) Gaji
- b) Keamanan pekerjaan
- c) Kondisi kerja
- d) Status
- e) Prosedur perusahaan
- f) Kualitas pengawasan teknis
- g) Kualitas hubungan interpersonal antar rekan kerja dengan atasan dan dengan bawahan.

Kedua, serangkaian faktor *intrinsik* isi pekerjaan ketika ada dalam pekerjaan, dapat membentuk motivasi yang kuat hingga dapat menghasilkan kinerja pekerjaan yang baik. Jika kondisi tersebut tidak ada, pekerjaan tidak

terbukti memuaskan. Faktor-faktor dalam rangkaian ini disebut *satisfier* atau motivator diantaranya adalah:

- a) Pencapaian
- b) Pengakuan
- c) Tanggung jawab
- d) Kemajuan
- e) Pekerjaan itu sendiri
- f) Kemungkinan untuk tumbuh (Ivancevich, 2006:151)

b. Pendekatan Proses

Terdapat beberapa teori motivasi melalui pendekatan proses, yaitu:

1) Teori Ekspektasi

Istilah kunci dalam teori ekspektasi meliputi instrumentalitas, valensi dan ekspektasi. Instrumentalitas merujuk pada kekuatan keyakinan seseorang bahwa mencapai suatu hasil spesifik akan mengarah pada hasil yang kedua. Valensi merujuk pada referensi seseorang untuk memperoleh atau menghindari hasil tertentu. Ekspektasi merujuk pada keyakinan seseorang berkaitan dengan kemungkinan atau probabilitas subjektif bahwa suatu perilaku tertentu akan diikuti oleh hasil tertentu.

2) Teori Keadilan

Inti dari teori keadilan bahwa karyawan membandingkan input dan output pekerjaan mereka dengan orang lain dalam situasi kerja yang serupa. Input adalah apa yang dibawa oleh individu ke dalam pekerjaan seperti ketrampilan, pengalaman dan usaha. Output adalah apa yang diterima seseorang dari pekerjaan seperti pengakuan, gaji, tunjangan, dan kepuasan.

3) Prosedur Perubahan untuk Mempertahankan Keadilan

Teori keadilan menyatakan sejumlah cara untuk mengembalikan perasaan atau rasa keadilan. Contoh untuk memperbaiki keadilan adalah: mengubah input, mengubah hasil, mengubah sikap, mengubah orang menjadi referensi,

mengubah input atau hasil dari orang yang menjadi referensi, meninggalkan pekerjaannya.

#### 4) Penetapan Tujuan

Teori penetapan tujuan menempatkan penekanan yang spesifik terhadap pentingnya tujuan sadar dalam menjelaskan perilaku yang termotivasi. Artinya ketika seseorang memulai sesuatu, dia terus melakukannya hingga suatu tujuan tercapai (Ivancevich, 2006:156).

### C. Meningkatkan Motivasi Kerja

#### 1) Peran Pimpinan/Atasan

Ada dua cara pokok untuk meningkatkan motivasi kerja, yaitu bersikap keras dan memberi tujuan yang bermakna.

##### a) Bersikap keras

Dengan memaksakan tenaga kerja untuk bekerja keras atau dengan memberi ancaman, maka tenaga kerja jika tidak bisa menghindarkan diri dari situasi yang mengancam tersebut akan bekerja keras.

##### b) Memberi tujuan yang bermakna

Bersama-sama dengan tenaga kerja yang bersangkutan ditemukan tujuan-tujuan yang bermakna, sesuai dengan kemampuannya, yang dapat dicapai melalui prestasi kerjanya yang tinggi.

Pada umumnya sasaran tenaga kerja yang ingin dicapai dengan bekerja pada suatu perusahaan berjumlah lebih dari satu. Atasan perlu mengenali sasaran-sasaran yang bernilai tinggi dari bawahannya agar dapat membantu bawahannya untuk mencapainya dan dengan demikian atasan memotivasi bawahan.

#### 2) Peran Diri Sendiri

Orang-orang tipe-X dari teori McGregor memiliki motivasi kerja yang bercorak reaktif. Mereka memerlukan orang lain untuk mendorong mereka untuk bekerja. Sistem nilai pribadi mereka memprioritaskan kegiatan-kegiatan lain



dalam kehidupan. Bekerja dipandang sebagai satu kegiatan lain dalam kehidupan. Bekerja dipandang sebagai satu kegiatan yang harus dilakukan agar memperoleh gaji untuk membiayai hidup. Tenaga kerja tipe-X perlu diubah menjadi tenaga kerja tipe-Y yang memiliki motivasi kerja yang proaktif.

### 3) Peran Organisasi

Berbagai kebijakan dan peraturan perusahaan dapat ‘menarik’ atau ‘mendorong’ motivasi kerja seorang tenaga kerja. Gugus kendali mutu (GKM=Quality Cirkels) merupakan satu kebijakan yang dituangkan ke dalam berbagai peraturan yang mendasari kegiatan dan yang mengatur pertemuan pemecahan masalah dalam kelompok kecil, khususnya kelompok pekerja. Persoalan yang dibahas adalah “apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah dan mutu produk yang dihasilkan oleh kelompok pekerja”. Kebijakan lain yang berkaitan dengan motivasi kerja ialah kebijakan dibidang imbalan keuangan. Di samping kebijakan dan peraturan di atas, kebijakan dan peraturan lain dapat di susun dan di tetapkan yang dapat mendorong atau menarik keluar motivasi kerja tenaga kerja (Munandar, 2011: 342).

## 2.1.3 Kepuasan Kerja

### A. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Martoyo (2004:142) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang di inginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa karyawan, baik yang berupa “finansial” maupun “non finansial”. Menurut Handoko (2001:193), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam

sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja juga adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja (Riva'i dan Mulyadi, 2012:246). Menurut Davis (dalam Chrissnandi, 2014:18) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sekumpulan perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Berdasarkan dari definisi yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

## B. Teori Kepuasan Kerja

### 1. Teori Pertentangan (*Discrepancy Theory*)

Teori pertentangan dari Locke menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai: 1. Pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang ia terima; 2. Pentingnya apa yang diinginkan bagi individu.

Seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarannya. Tambahkan waktu libur akan menunjang kepuasan tenaga kerja yang menikmati waktu luang setelah bekerja. Tetapi tidak akan menunjang kepuasan kerja seseorang tenaga kerja lain yang merasa waktu luangnya tidak dapat dinikmati.

## 2. Model dari Kepuasan Bidang/Bagian (*Facet Satisfaction*)

Menurut model Lawler orang akan puas dengan dibidang tertentu dari pekerjaan mereka (misalnya dengan rekan kerja, atasan dan gaji) jika jumlah dari bidang mereka persepsikan harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara aktual mereka terima.

## 3. Teori Proses-Bertentangan (*Opponent-Process Theory*)

Teori ini menyatakan bahwa jika orang memperoleh ganjaran pada pekerjaan, karyawan akan merasa senang, sekaligus merasa tidak senang (yang lebih lemah). Setelah beberapa saat rasa senang menurun dan dapat menurun sedemikian rupa sehingga orang merasa agak sedih sebelum kembali normal. Ini demikian karena emosi tidak-senang (emosi yang berlawanan) berlangsung lebih lama.

Berdasarkan asumsi bahwa kepuasan kerja bervariasi secara mendasar dari waktu ke waktu, akibatnya ialah bahwa pengukuran kepuasan kerja perlu dilakukan secara periodik dengan interval waktu yang sesuai (Munandar, 2011:354).

## C. Faktor Penentu Kepuasan Kerja

Menurut As'ad (2004:115), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu:

### 1) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

### 2) Keamanan kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.

### 3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

### 4) Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

### 5) Pengawasan (supervise)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*.

### 6) Faktor intrinsik pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

### 7) Kondisi kerja

Termasuk disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin dan tempat parkir dan tempat ibadah.

### 8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

### 9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya.

### 10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Luthans (2006:431) ada beberapa indikator mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1) Pembayaran, seperti gaji atau upah

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijaksanaan promosi yang dipersepsikan adil, tidak meragukan dan segaris dengan harapannya. Tingkat ketrampilan individu dan standar pengupahan komunikasi kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

2) Pekerjaan itu sendiri

Karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baiknya mereka bekerja. Karakteristik ini yang membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang akan menjadikan karyawan menjadi bosan dan jenuh.

3) Rekan kerja

Bagi kebanyakan karyawan rekan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila rekan kerja yang ramah dan dapat menciptakan komunikasi yang efektif dapat mengarah pada kepuasan kerja yang optimal.

4) Promosi pekerjaan

Promosi terjadi saat seseorang berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lain yang lebih tinggi dengan tanggung jawab dan jenjang organisasional yang lebih tinggi pula. Pada saat dipromosikan karyawan pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab.

5) Supervisor

Supervisor memiliki peran yang sangat berarti dalam manajemen. Supervisor berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Pada umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisor yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

#### D. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu apabila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar. Kepuasan atau ketidakpuasan tersebut akan membawa dampak terhadap karyawan, yaitu:

##### 1) Dampak terhadap Produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tidak mendukung pandangan ini. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Kenyataan ini sebagian dapat dijelaskan dengan mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator di samping kepuasan kerja.

Akhir-akhir ini terdapat pandangan bahwa kepuasan kerja mungkin merupakan akibat dan bukan merupakan sebab dari produktivitas. Lawler dan Porter mengaharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya gaji) yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiaikan dengan unjuk-kerja yang unggul.

##### 2) Dampak terhadap Ketidakhadiran (Absentisme) dan Keluarnya Tenaga Kerja (Turnover)

Streers dan Rhodes mengembangkan model dari pengaruh terhadap kepuasan kehadiran. Mereka melihat adanya dua faktor pada perilaku hadir. Yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk

hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan-tekanan internal dan eksternal untuk datang pada pekerjaan.

Model meninggalkan pekerjaan dari Mobley, Horner dan Hollingworth menunjukkan bahwa setelah tenaga kerja menjadi tidak puas terjadi beberapa tahap sebelum keputusan untuk meninggalkan pekerjaan diambil. Dari penelitian ini dapat menunjukkan tingkat dari kepuasan kerja berkorelasi dengan pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan dan bahwa niat untuk meninggalkan kerja berkorelasi dengan meninggalkan pekerjaan secara aktual.

### 3) Dampak terhadap Kesehatan

Ada beberapa bukti tentang adanya kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Dari suatu kajian longitudinal disimpulkan bahwa ukuran-ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi *longevity* atau panjang umur atau rentang kehidupan (Munandar, 2011:363).

## 2.1.4 Kinerja Karyawan

### A. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah atau prestasi karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006:67). Kinerja menurut Hasibuan adalah (2005:93) adalah hasil kerja yang diperoleh oleh seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Prabowo (2005:67), kinerja lebih merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang untuk mengetahui sejauh mana seseorang mencapai kinerja yang ditetapkan.

Menurut Wirawan (2009:5) kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Berdasarkan dari definisi yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah ditetapkan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

## B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wirawan (2009:7) meliputi:

1. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor yang diperoleh dari perkembangan misalnya pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Faktor internal organisasi antara lain teknologi robot, sistem kompensasi, iklim kerja, strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan serta sistem manajemen dan kompensasi.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi, misalnya krisis ekonomi dan inflasi.

## C. Kriteria Penilaian Kinerja

Kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan enam kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Bernadin (dalam Rahmasari, 2012:13) bahwa keenam kriteria tersebut adalah:

- 1) Kualitas kerja. Merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
- 2) Kuantitas kerja. Merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
- 3) Ketepatan waktu. Tingkat aktivitas yang dihasilkan pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.



- 4) Efektivitas kerja. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan yang bertujuan untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.
- 6) Komitmen. Memiliki arti bahwa karyawan mempunyai komitmen dan tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

#### D. Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat penilaian kinerja menurut Handoko (2001:135) adalah:

##### 1) Perbaikan prestasi kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat membenarkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

##### 2) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

##### 3) Keputusan-keputusan penempatan

Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

##### 4) Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan

Prestasi kerja yang kurang baik menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian pula prestasi kerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

##### 5) Perencanaan dan pengembangan karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.

6) Penyimpangan-penyimpangan proses staffing

Prestasi kerja yang baik atau tidak baik mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

7) Ketidakkuratan informasional

Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan yang diambil personalia tidak tepat.

8) Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

Prestasi kerja yang tidak baik memungkinkan merupakan salah satu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi kerja membantu mendiagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.

9) Kesempatan kerja yang adil

Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10) Tantangan eksternal

Terkadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah finansial lainnya.

## 2.2 Pengaruh Antar Variabel

### 2.2.1 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang (Sondang, 2001:300). Robbin dan Judge (2008:377), berpendapat bahwa “Dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Lebih jauh lagi dampak dari stres terhadap kepuasan adalah secara langsung”.

Didukung oleh penelitian Bonaventura Ridya Putra (2012) *Job stressor* berpengaruh negatif pada kepuasan Kerja. Hasil ini konsisten dengan temuan Yuhui (2011). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi *job stressor* pada karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin rendah.

### 2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis dan psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif (Luthans, Fred, 2006). Motivasi merupakan penggerak, sehingga karyawan akan melakukan pekerjaan jika dia mempunyai motivasi untuk melakukan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja akan didapatkan jika karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan motivasi yang dimiliki dan berhasil mencapai target baik target yang dicanangkan oleh dirinya sendiri maupun target yang diberikan oleh perusahaan. Herzberg (dalam Munandar 2011:353) dalam penelitiannya menemukan adanya sekelompok aspek/ciri pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja, yang ia namakan faktor-faktor motivasi.

### 2.2.3 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Terhadap Kinerja

Pemicu stres kerja atau yang disebut dengan *stressor* adalah faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres dengan kata lain, *stressor* adalah suatu prasyarat untuk mengalami respon stres (Kreitner dan Kinicki, 2005:290). Terdapat empat jenis *stressor* yaitu individual, kelompok, organisasi, dan diluar organisasi. Pemicu stres kerja penting untuk dikelola karena berkaitan dengan meningkatnya kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja.

### 2.2.4 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

Motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau

ketahanan didalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*). Jadi motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu (George and Jones, 2005). Menurut Munandar (2011:324) kinerja adalah hasil dari interaksi antara motivasi kerja, kemampuan dan peluang. Bila motivasi kerja rendah maka kinerja pun akan rendah pula, meskipun kemampuan dan peluang ada.

#### 2.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Karyawan memiliki alasan yang mendorong mereka mau mengerjakan jenis pekerjaan atau kegiatan tertentu, seorang karyawan akan bekerja lebih giat lagi dari karyawan lain. Menurut Timpe (2000:59) unsur kunci dalam perbaikan kinerja adalah kepuasan kerja.

Dampak kepuasan kerja cenderung terpusat pada kinerja karyawan, tingkat kehadiran, dan tingkat keluar masuknya karyawan (*turnover*). Organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung memiliki kinerja dan tingkat kehadiran yang lebih tinggi serta *turnover* yang lebih rendah dibandingkan dengan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas (Robbins, 2006:102).

#### 2.2.6 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut As'ad (2003:88) pemicu stres kerja merupakan faktor penekan yang mempunyai potensi menciptakan stres. Apabila karyawan telah mengalami stres kerja maka akan berdampak pada kepuasan kerja yang rendah (Rivai dan Mulyadi, 2012:309). Wibowo dalam Chadek Novi (2014), mengungkapkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka akan berdampak positif terhadap pencapaian kinerja individual. Ada hubungan negatif kuat antara perasaan stres dengan kepuasan kerja karyawan dalam pencapaian kinerja pada karyawan itu sendiri.

### 2.2.7 Pengaruh Motivai Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kakkos, Nikos.,dkk (dalam Wahyu Dwi, 2014: 47) dalam jurnalnya yang berjudul “*Exploring the Link Between Job Motivation, Work Stress and Job Satisfaction. Evidence From the Banking Industry*” menemukan keterkaitan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja. Beberapa indikator yang digunakan untuk menguji hubungan motivasi kerja dengan kepuasan kerja memiliki hasil yang signifikan yang positif dengan menggunakan teknik regresi berganda, diantaranya adalah *existence needs* gaji, *relatedness needs* yang terdiri dari superioritas dan rekan kerja, serta *growth needs* atau kebutuhan untuk berkembang menunjukkan hasil yang signifikan dalam uji regresi berganda. Satu-satunya yang tidak menunjukkan hasil yang signifikan adalah *existence needs* tunjangan.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan dan telah menghasilkan kesimpulan yang mempunyai kesamaan dalam variabel dan alat analisis yang digunakan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut pada table 2.1 disajikan penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian / Metode analisis	Kesimpulan
1.	Achmad Ichsan (2003)	Motivasi (X), kepuasan kerja (Y) / Regresi linier berganda	Motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Kesejahteraan Jakarta.
2.	Agus Setyono, Mudji Raharjo, Rini Nugraheni, Edy Raharja (2007)	<i>Job stressor</i> (X1), Kepuasan (Y1) dan kinerja (Y2) / SEM	<i>Job stressor</i> berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan

3.	Denny Nur Diansyah (2010)	<i>Job stressor</i> (X1), Konflik kerja (X2) dan Kinerja karyawan (Y)/ Regresi linier berganda	<i>Job stressor</i> dan konflik kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan
4.	Noviansyah dan Zunaidah (2011)	Stres kerja (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (Y) / Regresi Linier Berganda	Stres kerja dan motivasi kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi stres kerja lebih berpengaruh dari pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
5.	Bonaventura Ridya Putra (2012)	<i>Job stressor</i> (X), <i>turnover invention</i> (Y), Kepuasan kerja (Z) / Analisis jalur/ <i>Path analysis</i>	<i>Job stressor</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, <i>job stressor</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover invention</i> , kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh <i>job stressor</i> terhadap <i>turnover invention</i> .
6	Aryo Primanda dan Misbahuddin Azzuhri (tanpa tahun)	Motivasi (X), Kepuasan kerja (Z) dan Kinerja (Y) / Analisis jalur/ <i>Path analysis</i>	Motivasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Kajian-kajian penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting untuk menjadi landasan dalam sebuah penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian terdahulu dapat kita bandingkan yang nantinya dapat mendukung atau menolak penelitian yang baru saja dilakukan. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu:

Achmad Ichsan (2003) dengan variabel Motivasi (X), kepuasan kerja (Y) menggunakan Regresi linier berganda terdapat hasil motivasi berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Kesejahteraan Jakarta. Koefisien determinasinya sebesar 64,1%.

Agus Setyono, Mudji Rahardjo, Rini Nugraheni, Edy Rahardja (2007), dalam penelitian yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *job stress* serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja *salesman* (studi kasus pada PT. Adira Finance Cabang Bangkong Semarang). Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis data menunjukkan parameter estimasi untuk pengujian pengaruh *organizational stress* terhadap *job stress* menunjukkan nilai CR sebesar 2.495 dengan probabilitas sebesar 0.013. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel *organizational stressor* berpengaruh terhadap *job stress*. Selanjutnya variabel *individual stressor* berpengaruh terhadap *job stress*. bahwa variabel *job stress* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Variable *job stress* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Denny Nur Diansyah (2010) meneliti tentang Pengaruh *job stressor* dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surakarta. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Dengan hasil perhitungan diperoleh F hitung  $7,103 > 3,23$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya *job stressor* dan konflik kerja secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surakarta.

Noviansyah dan Zunaidah (2011) dengan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja”. Dengan metode analisis data yaitu regresi berganda terdapat kesimpulan yaitu stress kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Stres Kerja lebih berpengaruh dari pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja.

Pengaruh *job stressor* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi, penelitian yang dilakukan oleh Bonaventura Ridya Putra (2012). Dengan metode analisis data *path analysis*. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai pemediasi, dapat disimpulkan sebagai berikut: *Job stressor* berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi *job stressor* pada karyawan Divisi Operasional PO. Rosalia Indah Surakartamaka kepuasan kerja karyawan akan semakin rendah. *Job stressor* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh *job stressor* terhadap *turnover intention*.

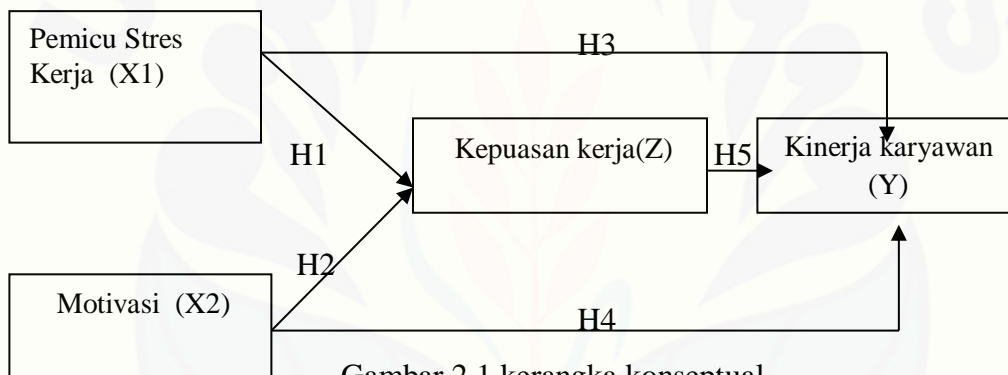
Aryo Primanda (tanpa tahun) dengan judul pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada kantor pusat PT. Varia Uasah Gresik, dengan menggunakan *path analysis* menghasilkan kesimpulan. Pertama, motivasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Kedua, kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Terakhir motivasi secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Dari penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu variabel-variabel yang digunakan antara lain pemicu stres kerja (*Job Stressors*), motivasi, kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Persamaan lainnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*Path Analysis*) seperti yang digunakan oleh Bonaventura Ridya Putra (2012), Diah (2013) dan Aryo Primanda (tanpa tahun). Sedangkan perbedaannya terletak pada judul penelitian, obyek penelitian, jumlah responden dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan alat analisis terletak pada penelitian yang dilakukan oleh Agus dkk. (2007), Denny (2010), Noviansyah dan Zunaidah (2011) dan Achmad Ichsan (2003).



## 2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dapat digunakan sebagai pedoman dan dapat menunjukkan alur pemikiran dari penelitian. Dalam penelitian ini digunakan metode analisis jalur. Kerangka konseptual berikut menggambarkan adanya pengaruh langsung antara variabel pemicu stres kerja (X1) dan motivasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (Z). Variabel-variabel tersebut merupakan variabel terukur (*measureable variabel*), oleh karena itu pengukurannya melalui instrumen-instrumen penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, hubungan pengaruh antar variabel dalam penelitian ini secara keseluruhan ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 kerangka konseptual

## 2.5 Hipotesis

Dari uraian model kerangka konseptual tersebut dapat ditinjau dari teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 :Diduga pemicu stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT.

Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

H2 :Diduga motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

H3 :Diduga pemicu stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

H4 :Diduga motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

H5 :Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai penelitian *explanatory research* yaitu penelitian yang mencoba menjelaskan suatu pokok permasalahan dan terdapat sebuah pengujian hipotesa serta melakukan analisis dari data yang diperoleh (Sumarmi dan Wahyuni, 2006:52). Dalam penelitian ini digunakan alat analisis jalur sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh pemicu stres kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer dari penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber data. Dengan membagikan kuesioner kepada responden untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel pemicu stres kerja, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sumber data primer adalah karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa data olahan yang memperkuat data primer. Sumber data sekunder adalah buku referensi, jurnal, artikel dan internet.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berasal dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada karyawan, berisi seperangkat pernyataan-pernyataan tertulis untuk dijawab.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pihak manajemen secara lisan mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tersebut mengenai gambaran umum PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember, seperti jumlah karyawan, karakteristik karyawan dan sejarah perusahaan.

c. Studi pustaka

Pengumpulan data yang di dapat dari berbagai sumber yang ada, yaitu jurnal, internet, buku, penelitian terdahulu dan web perusahaan.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang diperlukan. Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan karyawan tetap PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember sebanyak 96 orang yang tersebar di beberapa daerah yaitu daerah Tanggul, Mangli, Ambulu, Kencong dan Tegal Besar. Karyawan tetap adalah karyawan yang melakukan perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu.

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:109). Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *proporsional random sampling*. Menggunakan teknik *proporsional random sampling* karena populasi dalam penelitian ini terdiri dari beberapa unit populasi dan dari setiap unit populasi tidak sama jumlahnya (Bungin, Burhan, 2013:117).

Maka untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2002:142) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N (e^2)}$$

Dimana :

N : besar populasi

n : besar sampel

e : tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan 5%

I : konstanta

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N (e^2)}$$

$$n = \frac{96}{1+96 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{96}{1,24}$$

$$n = 77,41$$

Dengan tingkat kesalahan 5% diperoleh besar sampel adalah 77.

Populasi sendiri terbagi ke dalam lima bagian daerah dengan jumlah 96 orang, yang masing-masing berjumlah:

- Tanggul : 22
- Mangli : 14
- Ambulu : 20
- Kencong : 20
- Tegal Besar : 20

Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing bagian daerah tersebut ditentukan kembali dengan rumus  $n = (\text{populasi kelas} / \text{jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$ .

- Tanggul :  $22/96 \times 77 = 17,64$  dibulatkan 18
- Mangli :  $14/96 \times 77 = 11,22$  dibulatkan 11
- Ambulu :  $20/96 \times 77 = 16,04$  dibulatkan 16
- Kencong :  $20/96 \times 77 = 16,04$  dibulatkan 16
- Tegal Besar :  $20/96 \times 77 = 16,04$  dibulatkan 1

Sehingga dari keseluruhan sample kelas tersebut adalah  $18+11+16+16+16= 77$  sampel.

### 3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan diteliti dan dianalisis dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu:

- a. Variabel *independent* (X), yaitu variabel bebas atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini diberi notasi X yaitu pemicu stres kerja dengan simbol (X1) dan motivasi dengan simbol (X2).
- b. Variabel *intervening* (Z), yaitu variabel perantara yang secara kongkret pengaruhnya tidak tampak tetapi secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan tergantung yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *intervening* adalah kepuasan kerja.
- c. Variabel *dependent* (Y), yaitu variabel yang terikat atau tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *dependent* adalah kinerja karyawan.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah faktor-faktor atau variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel independent atau variabel bebas atau variabel independen (X)

##### a. Pemicu stres kerja (X1)

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya stres kerja. Indikatornya yaitu:

- 1) Tugas yang tidak sebanding dengan kemampuan fisik karyawan.
- 2) Kurangnya pengarahan atau instruksi secara baik dan benar dari pimpinan.
- 3) Karyawan mempunyai banyak tugas tetapi tidak sesuai dengan waktu yang diberikan.
- 4) Atasan sering memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan yang memadai.
- 5) Karyawan tidak mengetahui tujuan dari tanggung jawab dari pekerjaan mereka.
- 6) Karyawan kurang cocok dengan budaya organisasi di perusahaan tersebut.
- 7) Karyawan merasakan frustasi, yang disebabkan kurang berkembangnya karir mereka di perusahaan.
- 8) Terdapat pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karier yang dilalui oleh karyawan.
- 9) Sering mendapatkan tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya.

##### b. Motivasi (X2)

Motivasi merupakan pemberian daya penggerak baik berupa bonus, penghargaan, ataupun promosi agar kinerja karyawan meningkat. Indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi adalah:

- 1) Gaji yang diperoleh dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan.
- 2) Karyawan merasa aman di dalam bekerja baik tempat dan posisi pekerjaan.

- 3) Terjalin hubungan yang baik antara rekan kerja maupun atasan di dalam perusahaan.
  - 4) Perusahaan selalu memberikan penghargaan atas prestasi kerja yang baik.
  - 5) Karyawan diberikan kebebasan untuk berkreasi, berperilaku, dan bersikap guna menunjukkan eksistensi di perusahaan.
2. Variabel intervening atau variabel penghubung (Z) kepuasan kerja
- Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan yang diterima secara positif (puas) maupun negatif (tidak puas) terhadap pekerjaan yang telah mereka lakukan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah:
- a. Karyawan puas akan gaji yang mereka dapatkan karena sesuai dengan beban pekerjaan
  - b. Karyawan puas jika melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan.
  - c. Rekan kerja yang ramah dan dapat menciptakan komunikasi yang efektif dapat mengarah pada kepuasan kerja yang optimal bagi karyawan.
  - d. Karyawan akan merasa puas apabila dengan promosi dapat meningkatkan kemampuan.
  - e. Karyawan lebih suka mempunyai supervisor yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.
3. Variabel dependent atau variabel terikat (Y) kinerja karyawan
- Kinerja merupakan suatu kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan biasanya di ukur dengan prestasi yang ditetapkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan menurut Bernadin (dalam Rahamasari, 2012:13) adalah:
- a. Karyawan dapat menyelesaikan semua tugas sesuai kemampuan yang dimiliki
  - b. Karyawan dapat menyelesaikan semua tugas sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan.
  - c. Karyawan dapat menyelesaikan semua tugas tepat waktu
  - d. Karyawan dapat menggunakan fasilitas organisasi dengan maksimal.



- e. Karyawan memiliki inisiatif dalam bekerja tanpa perlu diberitahu dan diintruksikan.
- f. Karyawan hadir tidak terlambat dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

### 3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya skala interval dalam alat ukur. Alat ukur tersebut yang digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Kuncoro, 2007:20). Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.

Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria:

- a. Sangat setuju = diberi skor 4
- b. Setuju = diberi skor 3
- c. Tidak setuju = diberi skor 2
- d. Sangat tidak setuju = diberi skor 1

Menurut Hadi (2001:20), memodifikasi skala likert dari 5 jawaban menjadi 4 kategori jawaban dengan meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan 3 alasan berikut:

- a. Konsep *Undecided* (kategori jawaban tengah) ini mempunyai arti ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep ahli), biasanya juga di artikan netral, setuju tidak, tidak setuju ataupun tidak atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban ganda tentu saja tidak di harapkan dalam instrumen penelitian.
- b. Tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab tengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, ke arah setuju atau tidak setuju.

- c. Maksud kategori 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau tidak setuju. Jika disediakan 5 jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat diperoleh dari para responden.

### 3.8 Uji instrumen

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dapat mengukur apa yang kita harapkan, dan dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat, maka instrumen penelitian ini perlu di uji terlebih dahulu, untuk itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Jika validitas dan reliabilitas tidak dapat diketahui, maka akan berakibat pada fatalnya dalam memberikan kesimpulan ataupun alasan terhadap hubungan antar variabel. Instrumen yang baik yaitu instrumen yang memiliki 2 kriteria yaitu validitas (sahih) dan realibilitas (dapat dipercaya), adapun penjelasan mengenai uji validitas dan reliabilitas adalah:

#### 3..8.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bagaimana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment pearson's* dengan angka kritis taraf signifikan 5%. Adapun kriteria pengujiannya adalah (Sugiyono, 2008:109):

Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument tidak valid. Sedangkan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument valid. Nilai  $r_{hitung}$  dapat diperoleh dengan rumus berikut :

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{(n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Dimana :

R : koefisien korelasi

X : nilai indikator variabel

Y : nilai total variabel

N : jumlah data (responden sampel)

Dasar pengambilan keputusan uji validitas:

- a. Jika  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$  maka variabel tersebut valid
- b. Jika  $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hasil}}$  maka variabel tersebut tidak valid

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  sedangkan butir pertanyaan tidak valid jika signifikansinya  $> 0,05$ .

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten pada objek yang sama apabila berkali-kali dilakukan dalam waktu yang berbeda. Pengujian keandalan alat ukur dalam penelitian ini menggunakan reliabilitas metode ( $\alpha$ ) *Cronbach Alpha* yakni dengan rumus:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-r)r}$$

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas

K = jumlah variabel bebas dalam persamaan

R = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

Setelah menilai alpha, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas. Instrumen yang dipakai dalam variabel diketahui handal (*reliabel*) apabila memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0.60$  (Ghozali, 2002:42).

### 3.9 Uji Normalitas Data

Tujuan dari normalitas data adalah untuk mengetahui apakah dalam regresi, variabel endogen, variabel eksogen atau kedua-duanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2004:212). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individu masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

Kriteria pengujian ini melihat barisan *kolmogrov-smirnov test* adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikan  $>0.05$  maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika signifikan  $<0.05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal

### 3.10 Metode Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel. Dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau dua perantara (Sarwono, 2006:147). Manfaat analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linier berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (network) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu pertanyaan.

Diagram jalur digunakan untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel. Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel yang lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (*intervening*) hubungan kedua variabel. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel, kemudian pada setiap variabel dependen akan ada anak panah yang menuju variabel ini dan berfungsi untuk menjelaskan jumlah variabel yang tidak dapat dielakkan oleh variabel itu. Dimana koefisien jalur dihitung dengan membuat data persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan.

Berikut ini adalah persamaannya:

$$Z = \beta X_1 Z + \beta X_2 Z + \epsilon_1 \dots \dots \dots (\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta X_1 Y + \beta X_2 Y + \beta ZY + \epsilon_2 \dots \dots \dots (\text{persamaan 2})$$

Dimana:

Y = kinerja karyawan

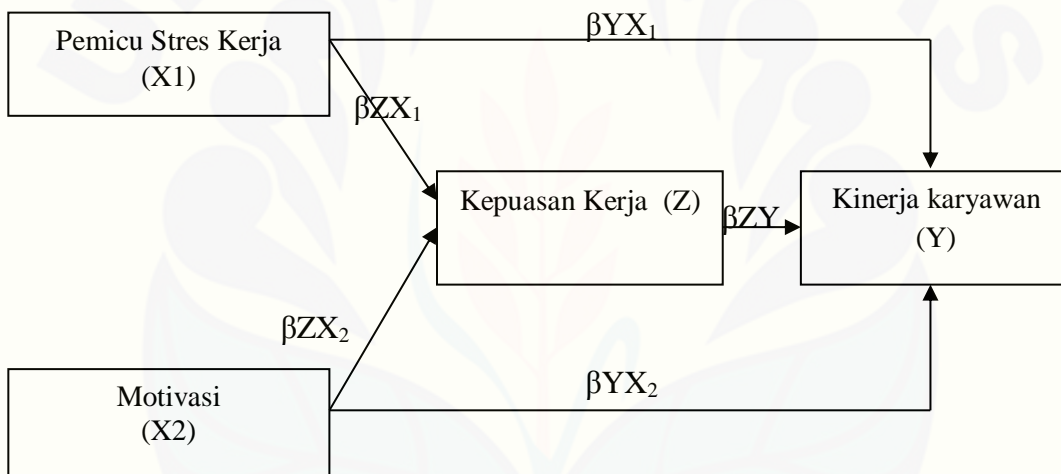
Z = kepuasan kerja

X1 = pemicu stres kerja

$\beta$  = koefisien variabel bebas

X2 = motivasi

$\epsilon_1 + \epsilon_2$  = variabel pengganggu



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (*path analysis*)

Keterangan :

$\beta_{ZX_1}$  : koefisien jalur pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Z

$\beta_{ZX_2}$  : koefisien jalur pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Z

$\beta_{YX_1}$  : koefisien jalur pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Y

$\beta_{YX_2}$  : koefisien jalur pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y

$\beta_{ZY}$  : koefisien jalur pengaruh Z terhadap Y

### 3.11 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinieritas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*best linear unbiased estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinieritas, dan juga tidak terdapat autokorelasi.

#### A. Uji Normalitas Model

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam regresi, variabel *dependent* dan variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Latan, 2013:42). Dasar menyebar uji normalitas adalah:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi yang ada memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi yang ada tidak memenuhi normalitas.

#### B. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian dari asumsi yang berkaitan bahwa antara variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinieritas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Apabila terjadi multikolinieritas, maka ada beberapa perbaikan yang dapat dilakukan antara lain (Gujarati, 2007:74):

- 1) Mengeluarkan variabel model
- 2) Memperoleh data tambahan atau sampel baru

- 3) Mengkaji ulang modelnya
- 4) Pemakaian informasi sebelumnya
- 5) Transformasi variabel

### C. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dilakukan dengan uji grafik *scatter plot* dan hasil pengujiannya tidak terdapat pola yang jelas serta ada titik melebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Berarti variabel dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan antara lain (Latan, 2013:39):

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada grafik terlihat bahwa tebaran data tidak membentuk garis tertentu atau acak. Hal ini berarti bahwa variabel independen tidak membentuk heteroskedastisitas.

### 3.12 Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah. Jawaban tersebut masih perlu diuji kebenarannya, maka dari itu dilakukan uji hipotesis. Dalam penelitian ini digunakan uji hipotesis t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Adapun tahapan uji signifikansi adalah sebagai berikut:

#### a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_u = 0$  (berarti variabel-variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen)

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_u \neq 0$  (berarti variabel-variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen)

b. Mempunyai tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah  $\alpha=5\%$

c. Membandingkan nilai signifikansi dengan  $\alpha=5\%$

Untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak dibuat ketentuan-ketentuan dibawah ini

1. Apabila signifikansi  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.
2. Apabila signifikansi  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

### 3.13 Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang hubungan pemicu stres kerja ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) melalui kepuasan kerja ( $Z$ ). Sebelum menghitung jalur, maka sebelumnya masing-masing jalur harus diuji signifikansinya.

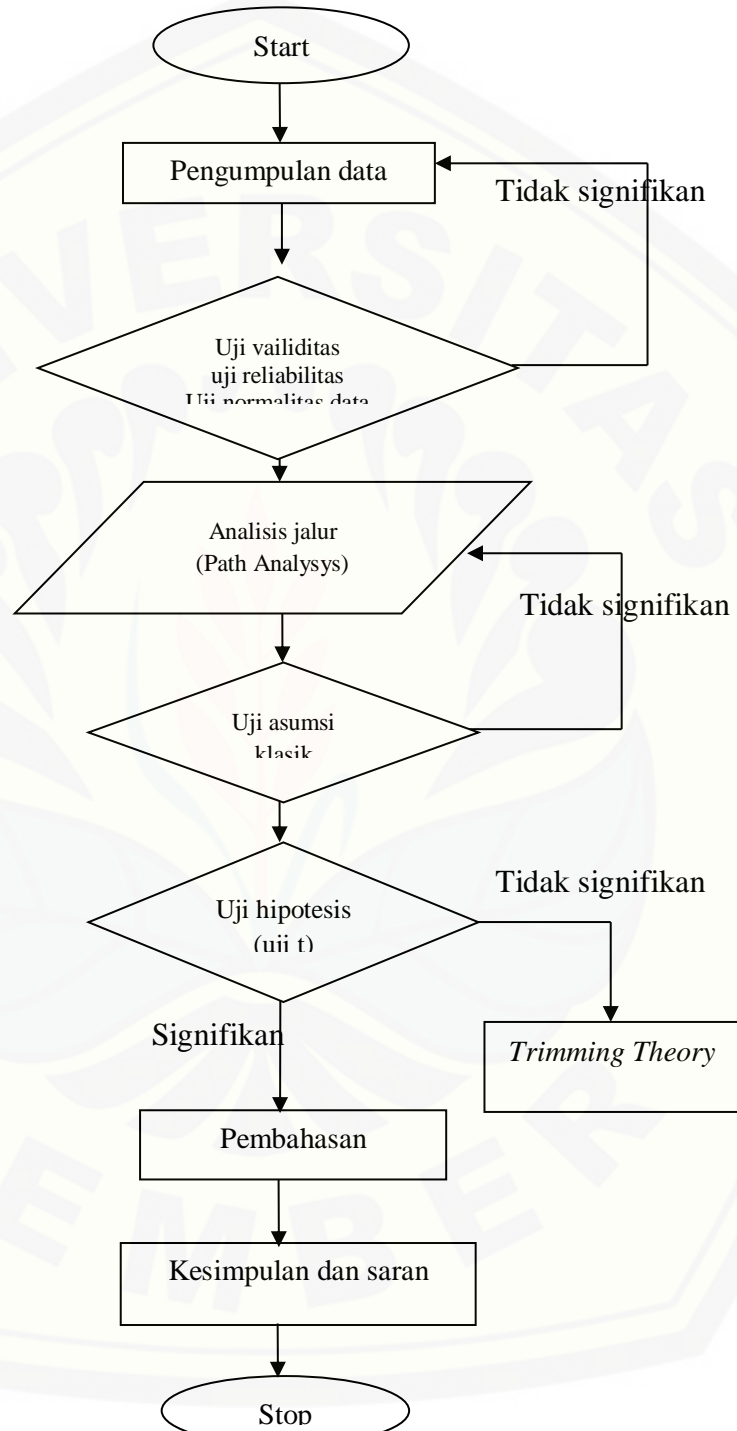
a. *Trimming theory* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model ini terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan. Walaupun ada satu, dua atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu memperbaiki model analisis jalur yang telah dihipotesiskan. Cara menggunakan *trimming theory* yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Langkah-langkah pengujian analisis jalur dengan model trimming adalah sebagai berikut (Riduwan, 2007:128):

1. Merumuskan persamaan struktural
2. Menghitung koefisien jalur yang berdasarkan pada koefisien regresi
  - a) Membuat gambar diagram jalur secara lengkap



- b) Menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang telah dirumuskan.
3. Apabila jalur sudah signifikan semua, maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
- 1) Menghitung pengaruh langsung (*direct Effect* atau DE)
- Pengaruh variabel pemicu stres kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (Z)  
 $De_{zx1} = X1 \longrightarrow Z$
  - Pengaruh variabel motivasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Z)  
 $De_{zx2} = X2 \longrightarrow Z$
  - Pengaruh variabel pemicu stres kerja (X1) terhadap kinerja (Y)  
 $De_{yx1} = X1 \longrightarrow Y$
  - Pengaruh variabel motivasi (X2) terhadap kinerja (Y)  
 $De_{yx2} = X2 \longrightarrow Y$
  - Pengaruh variabel kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y)  
 $De_{yz} = Z \longrightarrow Y$
- 2) Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE):
- Pengaruh variabel pemicu stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (Z)  
 $IE_{yzx1} = X1 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$
  - Pengaruh variabel motivasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (Z)  
 $IE_{yzx2} = X2 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$

## 3.14 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan kerangka pemecahan masalah:

1. Start, merupakan tahap awal atau tahap persiapan penelitian.
2. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk kebutuhan penelitian baik itu data primer maupun data sekunder.
3. Uji validitas data, yaitu untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin di ukur. Uji Reliabilitas data, yaitu untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut di ulang. Jika tidak valid atau reliabel maka penelitian diulang kembali pada tahap pengumpulan data. Jika telah valid dan reliabel dilanjutkan pada tahap selanjutnya. Uji normalitas data yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
4. Analisis jalur (*path analysis*), yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
5. Uji asumsi klasik, yaitu untuk mengetahui adanya normalitas model, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.
6. Uji hipotesis, digunakan Uji t untuk menguji signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dibagi menjadi 2 yaitu:
  - a. Berdasarkan uji t, jalur yang tidak signifikan perlu dihilangkan atau dihapus sesuai dengan ketentuan *trimming theory*.
  - b. Apabila jalur terbukti signifikan melalui Uji t, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung pemicu stres kerja (X1) dan motivasi (X2) melalui kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y).
7. Pembahasan, yaitu tahapan dimana peneliti menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.
8. Kesimpulan dan saran, yaitu menarik kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada perusahaan mengenai hasil dari penelitian.
9. Stop, yaitu hasil akhir dari seluruh penelitian.

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Gambaran Umum PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1985 dengan nama PT. Sinar Supra Leasing Company, kemudian berganti nama menjadi PT. Sinar Supra Finance Co., dan akhirnya memilih nama baru yang digunakan sampai sekarang.

Pada tahun 1995 seluruh saham perusahaan dibeli oleh PT. Sinarmas Multiartha Tbk. yang mana sebuah perusahaan investasi dibawah kelompok usaha Sinarmas. Pada awal tahun 1996 nama PT berganti dari PT. Sinarmas Supra Finance menjadi PT. Sinarmas *Multifinance*. Seiring dengan berkembangnya dunia otomotif terutama roda 2 (dua) / motor, maka PT. Sinarmas *Multifinance* memfokuskan kepada *refinancing* atau pinjaman dana dengan jaminan BPKB dengan segmentasi pasar adalah masyarakat kelas menengah kebawah.

PT. Sinarmas *Multifinance* sampai dengan tanggal 31 Desember 2012 telah memiliki 80 cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya di kabupaten Jember dengan 388 outlet dan didukung oleh 7175 karyawan. Sedangkan PT. Sinarmas *Multifinance* di kabupaten Jember berdiri pada tahun 2011.

#### 4.1.2 Visi dan Misi PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

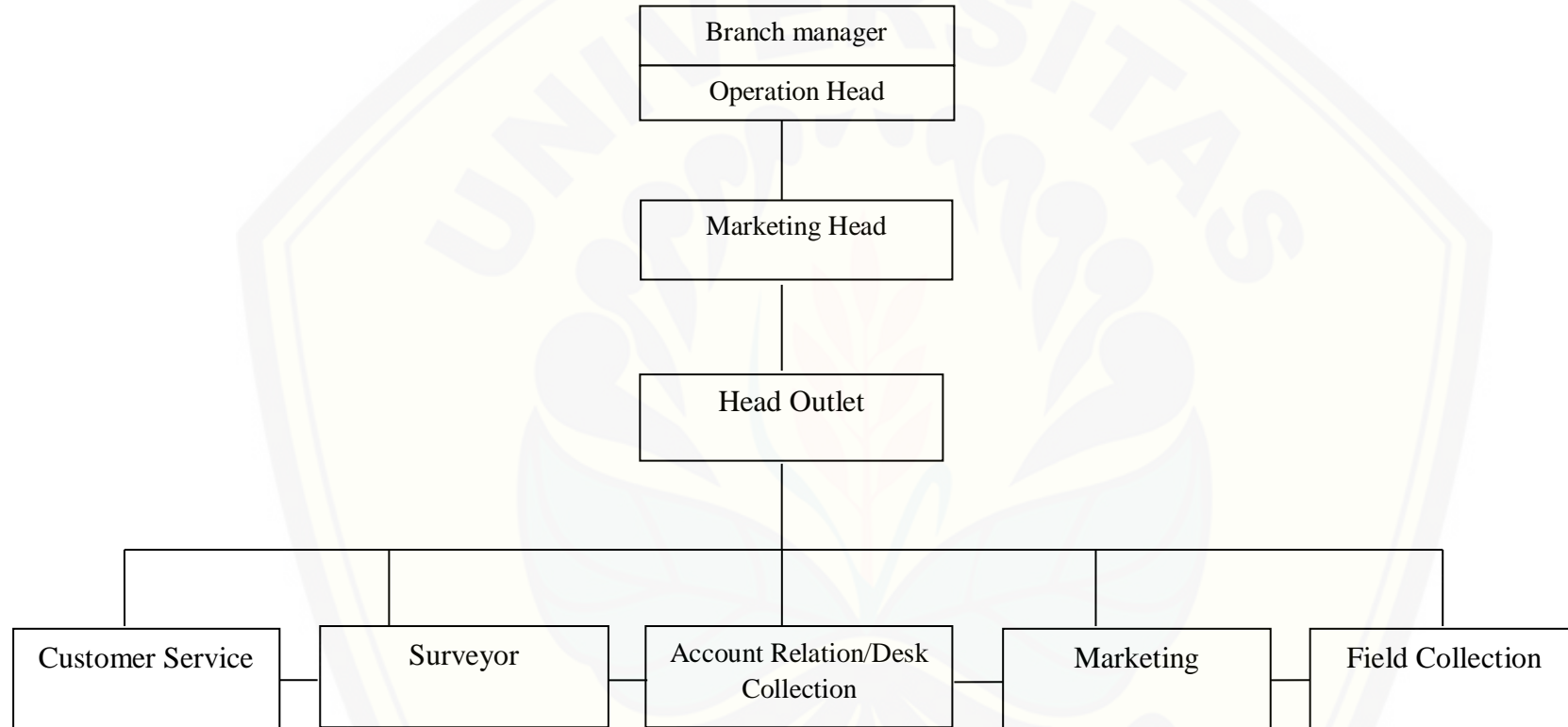
- a. Visi PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember adalah menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di indonesia.
- b. Misi PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember adalah beroperasi sebagai perusahaan pembiayaan retail dengan jaringan luas, didukung oleh teknologi informasi tepat guna, sumber daya manusia yang berkesinambungan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

Perusahaan membentuk struktur organisasi yang baik agar setiap tugas yang dijalankan oleh masing-masing karyawan sesuai dengan fungsi, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan. Perusahaan menyusun struktur organisasi bertujuan agar dalam menjalankan setiap tugas tidak terjadi tumpang tindih antara tugas yang satu dengan yang lainnya Berikut Struktur Organisasi pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember:



Struktur Organisasi PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

#### 4.1.4 Tugas Pokok dan Wewenang Unit Kerja

Berikut adalah penjelasan dari tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian:

##### 1. Branch Manager

- a. Mempimpin seluruh karyawan yang ada di cabang dan menciptakan berbagai macam kegiatan demi tercapainya target penjualan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan perusahaan secara keseluruhan.
- c. Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan secara berkala ke Kantor Pusat juga memberikan pelatihan dan melakukan pengarahan atas pelaksanaan rencana strategis perusahaan.
- d. Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang mematuhi seluruh aturan dan ketentuan perusahaan.
- e. Memberikan pelatihan secara komprehensif.
- f. Memastikan seluruh karyawan di cabang bekerja secara profesional sesuai peraturan yang berlaku.
- g. Memberikan informasi kepada manajemen mengenai keadaan pasar sekitar cabang mengenai perubahan dan perkembangan yang terjadi secara signifikan.

##### 2. Operation Head

- a. Memonitor dan mengontrol kelancaran operasional cabang yang meliputi bagian Finance, A/R, Kasir, BPKB, Asuransi, Dokumen, Collection, Document Processor/SA, dan Dokumen Kredit.
- b. Pengiriman laporan-laporan (A/R, Overdue, Rekonsiliasi, dst) ke HO tepat waktu.
- c. Menjaga agar tidak ada denda *overdraft*.
- d. Menjaga agar tidak ada selisih *cash flow (in dan out)* antara *projected* dengan *actual*.

### 3. Marketing Head

- a. Merencanakan bersama Head Outlet dalam membuat program promosi (*Action Plan*) secara kontinyu (minimal 3 bulan sekali) dan berkoordinasi dengan BM dan Operational Head (OH).
- b. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program promosi dan strategi yang telah direncanakan bersama Head Outlet dan melaporkan ke BM selama seminggu sekali.
- c. Merencanakan dan mengevaluasi bersama Head Outlet dalam proses perekrutan SDM yang dibutuhkan oleh outlet secara berkala minimal sekali dalam sebulan, untuk menunjang kinerja outlet serta diketahui BM.
- d. Menganalisa pergerakan pasar dibidang *lease back* BPKB, serta rencanakan strategi pasar bersama HO.
- e. Mengevaluasi hasil kerja Head Outlet (HO) dan dilaporkan kepada BM setiap awal bulan.
- f. Memonitoring dan berkoordinasi bersama Head Outlet dan Head Support dalam meminimalisir *Over due (OD)*.
- g. Menerima laporan dari HO mengenai data keluar masuknya karyawan dan melaporkan ke OH.

### 4. Head Outlet

- a. Melakukan perekrutan karyawan/i dan agensi atas koordinasi dan persetujuan *Marketing Head*.
- b. Melakukan koordinasi melalui *meeting* berkala setiap hari bersama seluruh karyawan yang ada di outlet.
- c. Wajib memberikan laporan karyawan aktif dan tidak aktif kepada *Marketing Head*.
- d. Membantu *Marketing Head* untuk merencanakan dan membuat program promosi.
- e. Melakukan *controlling* kinerja seluruh karyawan yang dipimpinya.



- f. Menerima hasil *survey* secara lisan dan tulisan dari *surveyor* untuk bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

#### 5. Customer Service

- a. Menerima dan melayani calon *customers* yang datang ke outlet.
- b. Memberikan informasi yang berhubungan dengan *product knowledge* (persyaratan, tenor, bunga, dan lain-lain) dan melakukan *interview* kepada *customers*.
- c. Memberikan perhitungan kredit kepada calon *customers* atas dasar persetujuan Head Outlet.
- d. Menerima dan memeriksa data awal dari calon *customers*.
- e. Melakukan penginputan data awal calon *customers*.
- f. Menyiapkan aplikasi perjanjian kredit.
- g. Berkas aplikasi Wajib didistribusikan ke *surveyor*, berkoordinasi dengan HO untuk dilakukan *survey* kelayakan calon *customers*.
- h. Mengingatkan kepada *Surveyor* mengenai kekurangan data yang harus dilengkapi pada saat *survey*.
- i. Menerima aplikasi perjanjian kredit dan kelengkapan data aplikasi calon *customers* dari *Surveyor*.
- j. Menerima dan melakukan pengecekan awal BPKB asli.
- k. Melakukan konfirmasi kepada Chasier, untuk booking pencairan atas nama calon *customers* yang bersangkutan.
- l. Memberikan berkas kelengkapan data calon *customers* yang telah selesai diinput kepada Head Outlet (HO) untuk *approval* pada sistem.
- m. Wajib Mencetak dokumen kontrak maksimal 2 hari setelah DD.

## 6. Surveyor

- a. Menerima data dari *Customer Service* untuk melakukan *survey*.
- b. Menggali informasi calon peminjam secara *detail*.
- c. Menjelaskan isi perjanjian kontrak dan meminta calon peminjam dan pasangan untuk menandatangani kontrak perjanjian tersebut.
- d. Mendokumentasikan denah tempat tinggal, foto rumah, usaha dan unit kendaraan yang dijadikan jaminan.

## 7. Account Relation / Desk Collection

Tugas seorang Account Relation / Desk Collection meliputi ;

- a. Memeriksa kembali isi dan keabsahan dokumen yang diterima dari AR Admin untuk pengantaran kontrak.
- b. Desk Call wajib membuat pembukuan dalam hal pembagian kontrak yang akan dikirim oleh FC.
- c. Melakukan konfirmasi kepada *customers* mengenai dokumen kontrak yang telah diterima dari Collection, kemudian hasil konfirmasi tersebut diinput pada sistem di menu *customers Handle* untuk diketahui Head Outlet (HO)/Marketing Head (MH).
- d. Mengingatkan kepada *customers* atas angsuran sehari sebelum jatuh tempo via telepon atau via SMS
- e. Menindaklanjuti *customers* mengenai angsuran yang telah jatuh tempo sampai *Over Due* hari ke-3 .Meningkatkan penjualan produk perusahaan dengan mengembangkan strategi harga.
- f. Menginput hasil laporan penagihan pada menu *customers Handle* dan mengecek kembali *handling follow-up* atas *customers* yang berjanji melakukan pembayaran (untuk keterlambatan sampaidengan 3 hari kalender, jika lebih dari 3 hari maka penanganan penagihan angsuran diserahkan ke bagian Collection, dan jika angsuran *customers* masih dibawah 3 kali

angsuran, maka penanganannya diserahkan kepada Marketing dan Surveyor di bantu oleh Collection).

#### 8. Marketing

- a. Membuat perancangan *prospecting* dengan berkoordinasi pada *Head Outlet* dan menyerahkan laporan harian.
- b. Memberikan informasi penghitungan kredit kepada peminjam.
- c. Mengarahkan calon peminjam untuk mengisi formulir permohonan.
- d. Melengkapi data aplikasi layak kredit yang telah di *survey* maksimal 3 hari setelah proses *survey* dilakukan dan apabila dalam 3 hari tidak dilengkapi maka *Head Outlet* berhak melakukan proses *re-survey* untuk menentukan status aplikasi tersebut.
- e. Melakukan cek fisik kendaraan yang akan dijadikan jaminan.
- f. Bertanggung jawab atas kelancaran angsuran peminjam yang *premature*.

#### 9. Field Collection

- a. Field Collection Wajib mengantar dokumen perjanjian yang diterima dari Desk Call beserta kelengkapannya.
- b. Diwajibkan disaat pengiriman dokumen perjanjian disertai dengan denah rumah. Selain itu Field Coll melakukan *Re-survey* dengan *crosscheck* pada warga sekitar (minimum 3 orang) tentang kebenaran kepemilikan unit, lama menetap, dan keterangan mengenai usaha/pekerjaan customers sesuai dengan laporan cek *list* surveyor
- c. Field Coll wajib menjelaskan isi dari dokumen perjanjian yang meliputi: cara pembayaran, tanggal jatuh tempo, jumlah angsuran perbulan, jumlah total hutang, tenor, besaran denda jika ada keterlambatan dan contoh slip setoran angsuran ke bank serta sanksi-sanksi bila terjadi WANPRESTASI. Dokumen perjanjian harus sudah diterima customers paling lambat 3 hari efektif kerja setelah diterima dari Desk call.

d. Field Coll wajib mematuhi prioritas penerima dokumen perjanjian, yaitu

- Prioritas Ke 1 : Pasangan *customers*
- Prioritas Ke 2 : *customers*
- Prioritas Ke 3 : Anak atau Orang Tua *customers*.

Apabila Field Coll tidak dapat bertemu dengan ketiga prioritas penerima dokumen perjanjian di atas maka Field Coll harus melakukan konfirmasi kepada *customers* mengenai siapa yang akan menerima dokumen perjanjian tersebut (penerima masih keluarga dan se-rumah).

- e. Field Coll wajib membuat laporan kunjungan ke rumah *customers* yang kemudian diinput pada sistem *Delivery letter* (pengiriman kontrak) dan *Customers Handle* (setelah mengantar dokumen perjanjian maupun kunjungan kepada *customers* yang menunggak) dan melaporkan hasil kunjungan atau *follow up customers* yang menunggak kepada Head Outlet (HO).
- f. Wajib bertanggung jawab melakukan penanganan kepada debitur yang menunggak selama masa tenor.

#### 4.1.5 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember yang berjumlah 77 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan usia, karakteristik berdasarkan masa kerja karakteristik dan berdasarkan pendidikan. Berikut ini tabel karakteristik responden PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

	Kriteria	Frekuensi
Jenis kelamin	Laki-laki	52
	Perempuan	25
Umur	20-30 tahun	35
	31-40 tahun	22
	>40 tahun	20
Pendidikan	SMA	15
	Diploma	20
	Strata 1	42
Masa kerja	1-2,5 tahun	43
	>2,5-5 tahun	34

Sumber : Data diolah, Mei 2015

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dan usia responden tergolong usia produktif. Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah S1 sesuai dengan standar perusahaan untuk penempatan posisi-posisi inti didalam perusahaan yang memerlukan tenaga ahli dibidangnya. Responden paling banyak adalah responden yang bekerja selama 1 sampai 2,5 tahun karena perusahaan ini baru dibangun lima tahun kebelakang dan banyak pergantian karyawan tiap tahunnya.

#### 4.1.6 Uji Instrument

##### A. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pernyataan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5% (Sugiyono, 2008:109). Berikut pada Tabel 4.2, hasil pengujian validitas:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	<i>Product Moment Pearson's</i>	Sig.	<i>a</i>	Keterangan
X <sub>1,1</sub>	0,447	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,2</sub>	0,471	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,3</sub>	0,423	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,4</sub>	0,498	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,5</sub>	0,407	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,6</sub>	0,416	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,7</sub>	0,487	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,8</sub>	0,470	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,9</sub>	0,461	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,1</sub>	0,602	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,2</sub>	0,540	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,3</sub>	0,653	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,4</sub>	0,564	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,5</sub>	0,657	0,000	< 0,05	Valid
Z <sub>1</sub>	0,651	0,000	< 0,05	Valid
Z <sub>2</sub>	0,602	0,000	< 0,05	Valid
Z <sub>3</sub>	0,625	0,000	< 0,05	Valid
Z <sub>4</sub>	0,674	0,000	< 0,05	Valid
Z <sub>5</sub>	0,616	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>1</sub>	0,659	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>2</sub>	0,583	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>3</sub>	0,661	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>4</sub>	0,711	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>5</sub>	0,679	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>6</sub>	0,673	0,000	< 0,05	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.2, diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel

penelitian ini dapat dinyatakan relevan dan dapat digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data.

### B. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan atau pernyataan yang baik adalah pertanyaan atau pernyataan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2002: 42). Berikut pada Tabel 4.3 disajikan hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cut off</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,622	> 0,6	9	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,641	> 0,6	5	Reliabel
Z	0,684	> 0,6	5	Reliabel
Y	0,780	> 0,6	6	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.3, hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,622, 0,641, 0,684, dan 0,780 > 0,60, sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

#### 4.1.7 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5% (Santoso, 2004: 212).

Adapun hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

<i>Test of Normality</i>	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			
	<i>Sig.</i>		<i>Cutt off</i>	<i>Keterangan</i>
Pemicu Stres Kerja ( $X_1$ )	0,211	>	0,05	Normal
Motivasi ( $X_2$ )	0,175	>	0,05	Normal
Kepuasan kerja karyawan ( $Z$ )	0,183	>	0,05	Normal
Kinerja Karyawan ( $Y$ )	0,158	>	0,05	Normal

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4.1.8 Analisis Jalur

Setelah melalui tahap uji instrument, maka selanjutnya dilakukan analisis jalur. Analisis jalur berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* atau *intervening* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* atau *intervening* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis jalur antara variabel *independen* yaitu pemicu stres kerja, motivasi dan variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja, serta variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan. Berikut pada Tabel 4.5 disajikan hasil analisis jalur:



Tabel 4.5 Hasil Analisis Jalur

<i>Standardized</i>		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	A	Keterangan
Jalur	Beta ( $\beta$ )					
$X_1 \rightarrow Z$	-0,311	-3,505	> -1,992	0,001 < 0,05		Signifikan
$X_2 \rightarrow Z$	0,693	7,781	> 1,992	0,000 < 0,05		Signifikan
$X_1 \rightarrow Y$	-0,252	-2,414	> -1,992	0,018 < 0,05		Signifikan
$X_2 \rightarrow Y$	0,519	4,972	> 1,992	0,000 < 0,05		Signifikan
$Z \rightarrow Y$	0,759	8,297	> 1,992	0,000 < 0,05		Signifikan
$\epsilon_1$	0,368	-	-	-	-	-
$\epsilon_2$	0,547	-	-	-	-	-

Sumber : Lampiran 7 – 8

Berdasarkan koefisien jalur pada Tabel 4.5, maka persamaan yang dapat dibentuk adalah:

$$Z = (-0,311) X_1 + 0,693 X_2 + 0,368 \epsilon_1$$

$$Y = (-0,252) X_1 + 0,519 X_2 + 0,759 Z + 0,547 \epsilon_2$$

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara signifikan. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  (uji 2 sisi,  $0,05 : 2 = 0,025$ ), dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $77-2-1 = 74$ . Hasil analisis jalur adalah untuk mengetahui pengaruh pemicu stres kerja, motivasi dan variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja karyawan, serta variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan berikut:

- a. Pengaruh pemicu stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Variabel pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-3,505 > -1,992$ ) dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh pemicu stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

- b. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan

Variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,781 > 1,992$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima, yang berarti ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

c. Pengaruh pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan

Variabel pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,414 > -1,992$ ) dan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan.

d. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan

Variabel motivasi terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,972 > 1,992$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

e. Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan

Variabel kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,297 > 1,992$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

f. Pengaruh  $e_1$  variabel lain selain  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap Z

$$\begin{aligned} &= \sqrt{1 - R} \\ &= \sqrt{1 - 0,864} \\ &= \sqrt{0,136} \\ &= 0,368 \text{ atau } 36,8\% \end{aligned}$$

Artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh variabel selain  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap Z dalam model tersebut adalah sebesar 36,8%.

g. Pengaruh  $e_2$  variabel lain selain  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap Y

$$\begin{aligned} &= \sqrt{1 - R} \\ &= \sqrt{1 - 0,700} \\ &= \sqrt{0,3} \\ &= 0,547 \text{ atau } 54,7\% \end{aligned}$$

Artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh variabel selain  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap  $Y$  dalam model tersebut adalah sebesar 54,7%.

#### 4.1.9 Uji Asumsi Klasik

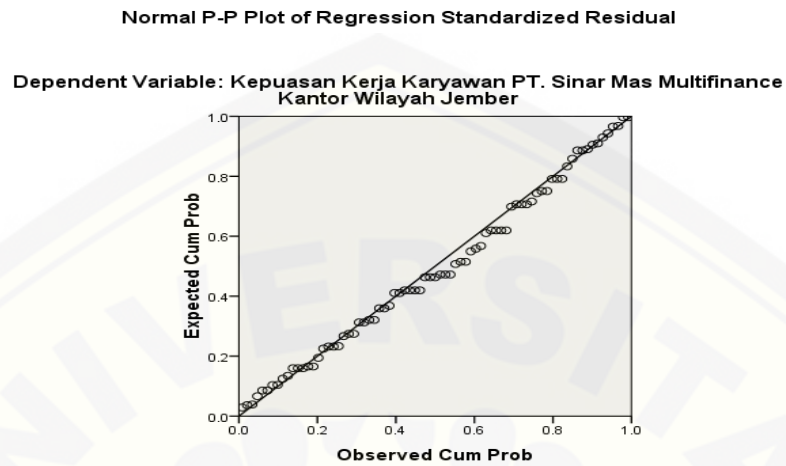
Setelah memperoleh model, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menguji apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbised Estimator*). Uji Asumsi BLUE yang harus dipenuhi adalah model berdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan tidak adanya heteroskedastisitas.

##### a. Uji Normalitas Model

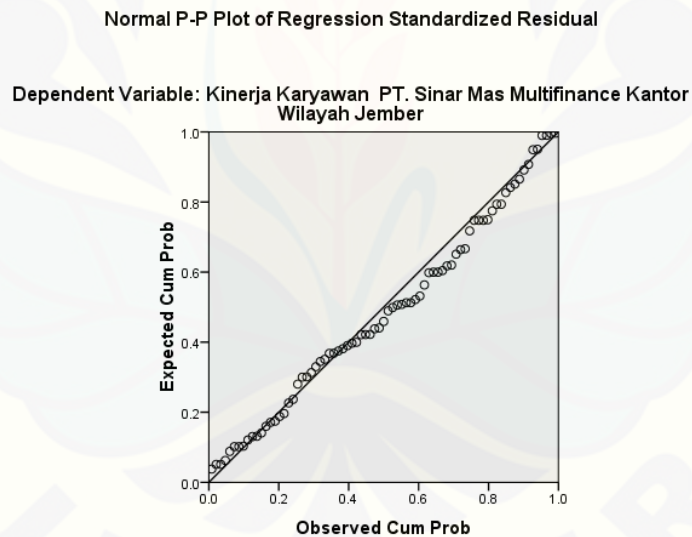
Uji normalitas model bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013: 42). Dasar pengambilan keputusan antara lain:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil pengujian atau persamaan disajikan pada Gambar 4.2 dan 4.3, sebagai berikut:



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 1



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 2

Gambar 4.2 dan 4.3, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear dalam variabel independen dalam model. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinieritas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Berikut ini disajikan hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas

<i>Test of Multikolinierity</i>	VIF	<i>Cutt off</i>		Keterangan
Pemicu Stres Kerja (X <sub>1</sub> )	1,580	<	10	Tidak terjadi multikolinieritas
Motivasi (X <sub>2</sub> )	1,580	<	10	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Lampiran 5

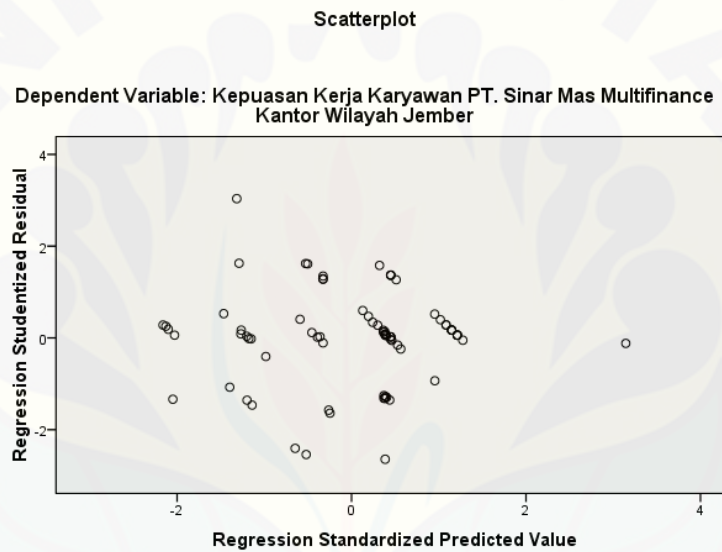
Tabel 4.6, menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel *independen* karena menunjukkan nilai VIF kurang dari 10.

### c. Uji Heteroskedastisitas

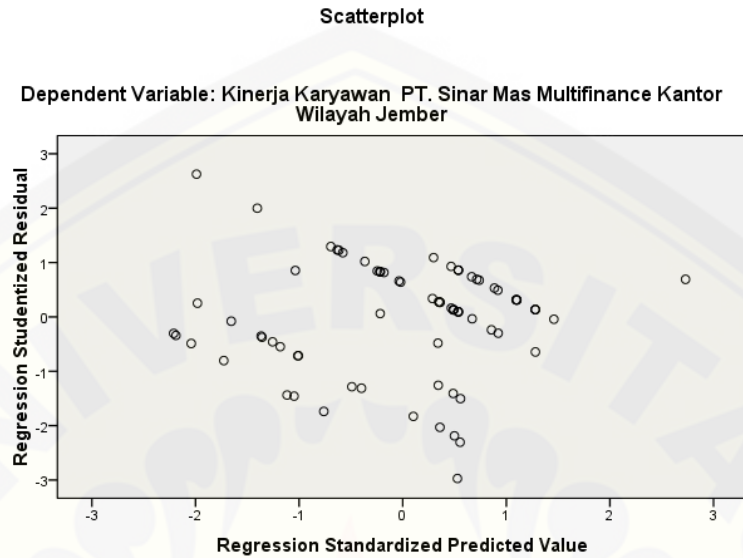
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:39). Dasar pengambilan keputusan antara lain:

1. Jika ada pola tertentu. seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun hasil pengujian dan persamaan disajikan pada Gambar 4.4 dan 4.5, sebagai berikut:



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1



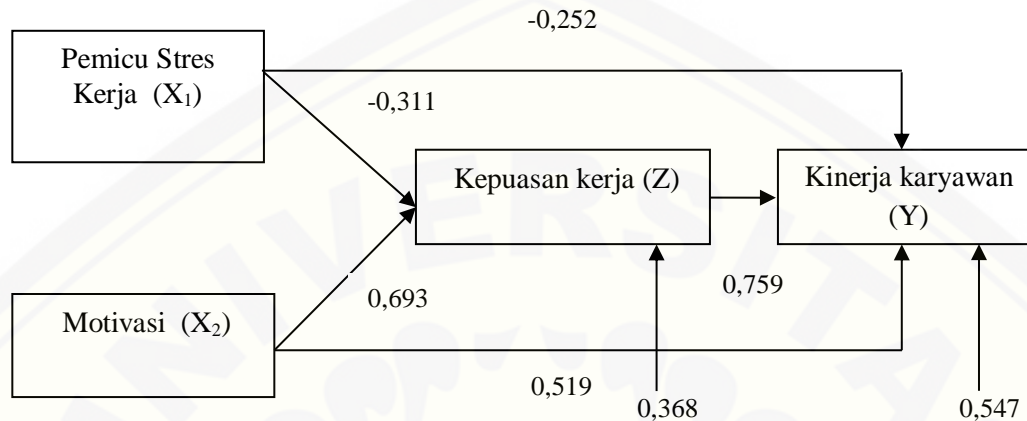
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2

Gambar 4.4 dan 4.5, menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas, karena sebaran data tidak membentuk garis tertentu atau tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

#### 4.1.10 Perhitungan Koefisien Jalur

Setelah dilakukan uji asumsi klasik, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan koefisien jalur. Pengujian koefisien jalur dilakukan secara langsung untuk mengetahui “seberapa besar pengaruh langsung variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*”.

Berdasarkan Tabel 4.5, berikut hasil uji perhitungan koefisien jalurnya:



Gambar 4.6 : Hasil Analisis Jalur

Sumber : Tabel 4.5 dan Lampiran 5 – 8

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- 1) Pengaruh langsung variabel pemicu stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar  $-31,1\%$ ;
- 2) Pengaruh langsung variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar  $69,3\%$ ;
- 3) Pengaruh langsung variabel pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar  $-25,2\%$ ;
- 4) Pengaruh langsung variabel motivasi terhadap kinerja karyawan adalah sebesar  $51,9\%$ ;
- 5) Pengaruh langsung variabel kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar  $75,9\%$ ;

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

- 1) Pengaruh secara tidak langsung variabel pemicu stres kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan  
 $(-0,311 \cdot 0,759) = -0,236$  atau  $-23,6\%$ ;



- 2) Pengaruh secara tidak langsung variabel motivasi melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan  
(0,693.0,759) = 0,525 atau 52,5%.

## 4.2 Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis jalur, menunjukkan bahwa pemicu stres kerja, dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember dan menunjukkan juga bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, “terdapat pengaruh pemicu stres kerja, motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan dan ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember” adalah diterima.

### 4.2.1 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan negatif dari pengaruh langsung variabel pemicu stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar -31,1%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,001 < 0,05$ , artinya semakin besar pemicu stres kerja maka akan berpengaruh signifikan dalam menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Hasil tersebut membuktikan bahwa banyaknya tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik karyawan, tidak sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak sesuai dengan keahlian karyawan akan memberi dampak pada berkurangnya kepuasan dan kesesuaian kerja dari karyawannya. Kurangnya pengarahan dari atasan tentang tugas yang diberikan akan membuat karyawan kurang mengerti dengan sasaran/tujuan dari pekerjaan yang dikerjakan, hal tersebut membuat karyawan bekerja hanya sesuai yang mereka ketahui saja sehingga kurang puas terhadap pekerjaannya. Menerima tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan mereka,

menimbulkan terjadinya konflik peran pada karyawan dan akan menurunkan kepuasan mereka dalam bekerja. Budaya organisasi yang tidak sesuai dengan pribadi karyawan dan tidak adanya keleluasaan dalam menjalankan tugas juga dapat membuat karyawan tidak puas terhadap pekerjaannya. Karyawan merasa karir mereka sulit berkembang di perusahaan karena pekerjaan ini tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, membuat kepuasan karyawan di dalam bekerja menurun. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terdapat kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bonaventura Ridya Putra di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret (2012) bahwa variabel pemicu stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Divisi Operasional PO.Rosalia Indah Surakarta.

#### 4.2.2 Pengaruh Motivasi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif dari Pengaruh langsung variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 69,3% dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya semakin besar motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan maka akan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Hal ini membuktikan bahwa gaji yang diterima oleh karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember dirasa telah sesuai dengan beban kerjanya juga dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan, hal itu memberikan rasa puas dalam bekerja dan menambah semangat didalam bekerja. Komunikasi dan interaksi yang ada juga terjalin secara baik diantara para karyawan maupun dari atasan kepada bawahan, sikap saling menghargai didalam berkomunikasi dan berhubungan terhadap rekan kerja lainnya dapat memberikan kepuasan tersendiri dan memberikan kenyamanan pada karyawannya sehingga karyawan merasa lebih dihargai dalam berinteraksi secara formal ataupun informal. Diberikannya penghargaan atas karyawan yang berprestasi juga diberikannya kebebasan berkreasi meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena hal tersebut dapat meningkatkan kemampuan

karyawan itu sendiri. Berdasarkan hasil tersebut hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Ichsan (2003), bahwa motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Kesejahteraan Jakarta.

#### 4.2.3 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan negatif dari Pengaruh langsung variabel pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar -25,2%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,018 < 0,05$ , artinya semakin besar pemicu stres kerja maka akan berpengaruh signifikan dalam menurunkan kinerja karyawan.

Hal ini membuktikan bahwa banyaknya pekerjaan dengan waktu yang tidak sesuai dan tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, karyawan akan merasa tertekan dan merasa tidak mampu mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Kurangnya pengarahan didalam bekerja cenderung akan memberikan efek buruk terhadap pekerjaan yang akan dihasilkan, karyawan akan merasa perlu mendapatkan bantuan dari orang lain. Budaya organisasi yang tidak sesuai dan tidak adanya keleluasaan dalam menjalankan tugas/pekerjaan membuat karyawan tidak dapat memenuhi tujuan dari perusahaan. Mendapatkan tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan, membuat karyawan merasa perlu mendapat bantuan dari orang lain karena karyawan tidak ahli dalam pekerjaan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Denny Nur Diansyah (2010) bahwa pemicu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surakarta dengan tingkat signifikansi -2,237 dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,029 < 0,05$ .

#### 4.2.4 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif dari pengaruh langsung variabel motivasi terhadap kinerja karyawan sebesar 51,9 %, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya semakin besar motivasi yang dimiliki karyawan maka akan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini membuktikan bahwa besarnya gaji yang diterima karyawan telah memberikan rangsangan yang baik pada karyawannya untuk tetap dapat bekerja secara baik seperti menyelesaikan tugas tepat waktu maupun tidak terlambat hadir pada jam kerja. Kenyamanan dan keamanan yang ada dalam perusahaan dapat membuat karyawan meningkatkan kinerjanya dan selalu berinisiatif dalam bekerja tanpa perlu diintruksikan. PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember juga memberikan penghargaan kepada karyawannya yang berprestasi dengan memberikan promosi atau bonus didalam berkerja, karyawan akan berkerja lebih untuk mengejar bonus yang diberikan oleh perusahaan kepada dirinya, karyawan yang berhasil mencapai atau melebihi target akan mendapatkan catatan baik, bonus kerja atau pengangkatan jabatan atau posisi yang lebih baik daripada sebelumnya. Kebebasan berkreasi yang diberikan perusahaan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember membuat karyawan unjuk kerja sesuai dengan kemampuann yang dimiliki. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviansyah dan Zunaidah (2011) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja.

#### 4.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 75,9%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya semakin besar kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka akan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kepuasan yang diperoleh dari gaji yang diterima, karyawan akan merasa sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukannya, karyawan yang puas akan berkerja lebih giat lagi didalam membangun hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. Rekan dan lingkungan kerja yang ramah dan atasan yang terbuka dapat membuat karyawan merasa aman dan nyaman sehingga karyawan akan menghasilkan kerja yang optimal. Promosi jabatan yang diberikan perusahaan dapat membuat karyawan berlomba-lomba menghasilkan kinerja yang baik dengan memaksimalkan kemampuan yang mereka miliki. Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan dalam menghasilkan kinerja terbaik dari karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryo Primanda dan Misbahuddin (tanpa tahun) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### 4.2.6 Pengaruh Pemicu Stres Kerja Melalui Kepuasan Terhadap Kinerja

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel pemicu stres kerja melalui kepuasan terhadap kinerja karyawan sebesar -23,6%, artinya sebesar 23,6%, kepuasan kerja dapat memediasi antara pemicu stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember.

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa pemicu stres kerja dapat memberikan dampak psikologis, fisiologis dan perilaku terhadap karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Pengaruh stres ditempat kerja akan berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan. Tanpa ada kepuasan didalam bekerja, karyawan akan bekerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka akibatnya kinerja karyawan menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan secara maksimal tercapai.

#### 4.2.7 Pengaruh Motivasi Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara variabel motivasi melalui kepuasan terhadap kinerja karyawan sebesar 52,5%, diperoleh dari hasil penjumlahan pengaruh langsung antara motivasi kerja (X2) terhadap kepuasan (Z) dan pengaruh langsung antara motivasi kerja (X2) terhadap kinerja (Y). Pengaruh langsung antara variabel tersebut positif signifikan, maka pengaruh tidak langsung variabel motivasi melalui kepuasan terhadap kinerja karyawan juga positif signifikan.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa motivasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, hal ini membuktikan bahwa motivasi kerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember yaitu gaji diberikan dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan, pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan, hubungan kerja yang ada telah memberikan kepuasan pada karyawannya. Karyawan yang memiliki kepuasan dapat tercermin dari semangatnya didalam berkerja, karyawan akan lebih aktif didalam melakukan aktualisasi dan berkreatifitas dengan menunjukkan gairah kerja yang baik. Motivasi dalam bentuk penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi memacu semangat kerja karyawan untuk menunjukkan kinerja terbaiknya. Kebebasan berkreasi di dalam perusahaan membuat karyawan dapat memenuhi keinginan untuk menjadi yang terbaik dari apa yang mampu dilakukan sehingga akan menciptakan kepuasan di dalam bekerja. Dampak dari adanya kepuasan di dalam bekerja adalah produktivias yang dihasilkan oleh karyawan dengan menunjukkan kinerja terbaiknya di perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Aryo Primanda (tanpa tahun) bahwa pengaruh tidak langsung variabel motivasi melalui kepuasan terhadap kinerja karyawan juga positif signifikan.

### 4.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan didalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini tidak mempertimbangkan variabel yang ada dalam karakteristik responden, seperti berdasarkan jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan terakhir karyawan.
2. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak menggunakan metode sensus. Karena banyaknya populasi dalam penelitian ini adalah 96 orang yang berarti kurang dari 100, artinya masih dapat terjangkau jika populasi juga bertindak sebagai sampel sehingga hasil dari penelitian dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada pada populasi.

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pemicu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa pemicu stres kerja yang ada di perusahaan dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja yang akan membawa dampak terhadap rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.
- b. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya motivasi dari perusahaan melalui gaji atau penghargaan, kebebasan berkreasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan hasil kerja yang maksimal. Keamanan didalam bekerja juga terjalinnya hubungan yang baik antar rekan kerja di perusahaan akan meningkatkan kepuasan karyawan di dalam bekerja.
- c. Pemicu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pemicu stres kerja di perusahaan sehingga menyebabkan karyawan mengalami stres kerja dan semakin tinggi tingkat pemicu stres kerja yang ada, maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.
- d. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa motivasi yang diberikan perusahaan dan motivasi yang ada dalam diri karyawan dapat membuat karyawan melaksanakan aktivitas kerja dengan baik. Motivasi tersebut juga dapat mendorong dan menggerakkan karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya di perusahaan.



- e. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerja, akan berdampak terhadap meningkatnya kinerja karyawan.
- f. Pemicu stres kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya pemicu stres kerja yang ada diperusahaan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan akan berkontribusi terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan.
- g. Motivasi kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember. Hal ini membuktikan bahwa karyawan yang memiliki motivasi tinggi untuk dapat melakukan aktivitas kerja, maka akan meningkatkan kepuasan kerja yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dijabarkan, maka kepada pihak manajemen PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember disarankan untuk:

- a. Memperhatikan pemicu stres kerja yang ada diperusahaan dengan mengurangi atau bahkan mengelola pemicu stres tersebut agar berdampak positif pada kinerja karyawan, sehingga karyawan yang berkerja tetap merasa puas dan tetap dapat menunjukkan kinerja terbaiknya di perusahaan. Apabila terdapat karyawan yang mengalami stres kerja maka perusahaan disarankan mengatasi stres kerja yang ada dengan 2 pendekatan yaitu, melalui pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Pendekatan individual, seperti penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial. Mengatasi stres melalui pendekatan organisasional dengan cara seleksi personel, penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi organisasi, penyelenggaraan program-program kesejahteraan perusahaan.
- b. Memperhatikan pemberian motivasi untuk karyawannya, sehingga karyawan tetap berpacu dan bergairah untuk menunjukkan prestasi kerja terbaiknya serta dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pemberian motivasi dapat dilakukan dengan memberikan gaji yang dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan, membuat karyawan merasa aman dan nyaman bekerja diperusahaan dari tempat kerja, posisi jabatan dan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan penghargaan sesuai dengan prestasi kerja karyawan dan memberikan kebebasan berkreasi, berperilaku dan bersikap pada karyawan.
- c. Memperhatikan kepuasan yang dirasakan karyawan didalam bekerja sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dengan memberikan gaji yang sesuai dengan beban kerja dan harapan karyawan, pemberian promosi kerja sehingga kemampuan yang dimiliki karyawan bertambah, dan memperbaiki sikap supervisor agar adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad. 2003. *Psikologi Industri :Seri Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta. Liberty.
- As'ad. 2004. *Psikologi Industri :Seri Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta. Liberty.
- As'ad. 2008. *Psikologi Industri :Seri Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta.Liberty.
- Bernadin, H.John & Russell, Joyce E.A. 1993. *Human Resources Management*. McGraw Hill. New York.
- Bungin, Burhan.2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chadek, Devi, I Wayan, Gede Putu Agus. 2014. “*Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara*”. Jurnal. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Chrissandi, A. 2014. “*Pengaruh Lingkungan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air Wilayah Sungai Daya Air Wilayah Sungai Sampean Baru Bondowoso*”. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jember: Universitas Jember.
- George, Jennifer M. and Jones, Gareth R. 2005. *Understanding and Managing Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ghozali, Imam. 2002. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L.,Ivancevich, J. M., and Dennely, J, H.2005. *Organization Behavior, Structure and Process*. Boston: McGrawe-Hill Companies,Inc.
- Gujarati. 2007. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Analisa Butir-Butir Untuk Istrumen Angket, Test dan Skala*
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

- Hasibuan Melayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. PT Bumi Akasara.
- Ichsan, Achmad. 2003. "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Kesejahteraan Jakarta". Tesis. Universitas Diponegoro.
- Ivancevich, M.John, Konopaske, Robert, Matteson, Michael.2006. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi. Edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner dan Kinicki: 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kreitner dan Kinicki: 2014. *Perilaku Organisasi, Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumawati, Diah. 2013. *Pengaruh Stressor Terhadap Prestasi Kerja Melalui Stress Kerja Karyawan ptpn XII Kebun Ngrangkah Pawon Kediri*. Jurnal. Kediri: Program Studi Manajemen FEB UMM.
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabet
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh Alih Bahasa: Vivin A.Y, Shekar Purwanti. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, Answar Prabu.2006. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Answar Prabu.2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkuprawira, T.S. 2009. *Horison Bisnis, Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: PT.Gramedia
- Martoyo. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Munandar. 2011. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Noviansyah dan Zunaidah. 2011. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*. Jurnal. Baturaja.

- Nur Diansyah, Denny. 2010. *Pengaruh Job Stressor dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Prabowo, Kurniadi Heru. 2005. *“Pengaruh Tingkat Kerja Implementasi Lingkungan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja (LK3) dan Perangkingan Hazards dengan Pendekatan Risk assessment” (Studi kasus: Instalasi Grup Pemasaran V Pertamina Surabaya)*. Skripsi. Surabaya: ITS.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Primanda, Aryo dan Misbahuddin Azzuhri. (Tanpa Tahun). *“Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pusat PT Varia Usaha Gresik”*. Jurnal. Surabaya: Universitas Brawijaya.
- Putra, Bonaventura Ridya. 2012. *Pengaruh Job Stressor Terhadap Turnover Intention Dengan Depuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Riduwan. 2007. *Cara Menggunakan Dan Memakai Analaisi Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta.
- Rivai dan Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.
- Rahmasari, Lida. 2010. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan*. Majalah Ilmiah Informatika Vol.3 No.1. Januari 2012.
- Robbin, SP.2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi, Edisi Kedelapan Bahasa Indonesia*. Singapura: Prenticehall Education Asia.
- Robbin, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prentice Hall.
- Robbin, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prentice Hall.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS Versi 12*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sarwono, J. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

- Setyono, Rahardjo, Nugraheni dan Rahardja. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Stress Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja sSlesman (studi kasus pada pt. adira finance cabang bangkong semarang)*. Jurnal. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Siagian, Sondang P.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, sondang P.2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manjemen Sumber Daya Manusia Edisi III*. Jakarta: Indonesia.
- Soeprihanto, John. 1984. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Stoner, Freeman dan Gilbert. 1995. *Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa beta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa beta.
- Sumarmi, Murti dan Wahyuni, Salamah. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Timpe, Dale. 2000. *Kinerja, Seri Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Tondok.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Pers.
- Wahyu, Dwi. 2014. *Pengaruh Stres dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Studi pada Perawat RSUD Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

Kepada:

Yth. Bapak / Ibu / Saudara / i

Karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Jember, saya memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk memberikan informasi dengan mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya. Judul penelitian ini adalah “Analisis Pengaruh Pemicu Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada PT. Sinarmas *Multifinance* Kantor Wilayah Jember”.

Informasi yang Bapak / Ibu / Saudara / i dapat dijamin kerahasiaannya serta sangat berarti untuk kesuksesan penelitian oleh karena itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih.

Peneliti,

**Sakinah Eka Fattawati**

**NIM. 110810201096**

## Lembar Kuesioner

### A. Identitas Responden

Nomor Responden :.....(Diisi Peneliti)  
Jenis Kelamin :L/P (coret yang tidak perlu)  
Usia :.....Tahun  
Lama Bekerja :.....Tahun  
Pendidikan Terakhir :SMA(sederajat)/Diploma (D3) / Sarjana (S1/S2/S3)  
(coret yang tidak perlu)

### B. Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan-pernyataan tersebut mohon diisi dengan jujur dan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Isilah pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang anda anggap sesuai. Terdapat 4 pilihan jawaban yaitu:

<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>=Skor 4</b>
<b>Setuju (S)</b>	<b>=Skor 3</b>
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>=skor 2</b>
<b>Sangat Tidak Setuju(STS)</b>	<b>=skor 1</b>



### Daftar Kuesioner

#### 1. Pemicu Stres Kerja

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Banyaknya tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan saya				
2.	Saya merasa kurang mendapatkan pengarahan dari atasan tentang tugas yang diberikan				
3.	Banyaknya tugas tidak sesuai dengan waktu yang diberikan				
4.	Atasan saya tidak memberikan keleluasaan untuk menjalankan tugas atau pekerjaan				
5.	Saya tidak mengerti dengan sasaran / tujuan dari pekerjaan yang diberikan				
6.	Saya kurang cocok dengan budaya organisasi di perusahaan ini				
7.	Karir saya sulit berkembang diperusahaan ini				
8.	Pekerjaan saya tidak sesuai dengan keahlian saya				
9.	Sering mendapatkan tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya				

**2. Motivasi**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Gaji yang saya peroleh dapat memenuhi kebutuhan hidup saya				
2.	Saya merasa aman bekerja pada perusahaan ini, baik tempat, lingkungan maupun posisi pekerjaan				
3.	Setiap karyawan memiliki hubungan kerja yang baik dan rasa peduli antar sesama/rekan kerja dalam hal pekerjaan				
4.	Perusahaan selalu memberikan saya penghargaan atas prestasi kerja yang baik.				
5.	Saya diberi kebebasan untuk berkreasi, berperilaku, dan bersikap untuk menunjukkan eksistensi saya di perusahaan				

**3. Kepuasan kerja**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas terhadap gaji yang saya dapat karena sesuai dengan beban pekerjaan				
2.	Saya puas dengan pekerjaan ini karena sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan				
3.	Saya puas karena rekan kerja saya selalu membantu ketika mengalami kesulitan dalam bekerja				
4.	Saya puas atas promosi jabatan yang diberikan karena dapat meningkatkan kemampuan saya				
5.	Atasan saya adalah orang yang mampu bergaul dan bisa mengayomi seluruh karyawan				

**4. Kinerja karyawan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu melakukan yang terbaik sesuai kemampuan saya untuk menyelesaikan tugas pekerjaan				
2.	Saya selalu menyelesaikan semua tugas sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan				
3.	Saya selalu dapat menyelesaikan semua tugas tepat waktu				
4.	Saya menggunakan fasilitas organisasi dengan sebaik-baiknya				
5.	Saya memiliki inisiatif dalam bekerja tanpa perlu diberiahu atau di intruksikan.				
6.	Saya selalu berusaha hadir tidak terlambat untuk melaksanakan tugas pekerjaan				

**LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN, *METHOD SUCCESSIVE INTERVAL***

NO	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.1.9	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	3	4	3	4
2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	3	3
3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	4	4	3
4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4
5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	3	4	4
6	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	3	4	4	4
7	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	4	4	4	3
8	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	4	4	4	3
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4
10	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	4	3	3
11	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	3	4	4	4
12	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	3
13	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	4	4	3	4
14	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	4	4	4
15	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	4	4	3
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4
17	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	4	4	4
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4
19	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4
20	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3
21	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	4	4	3	3
22	2	1	1	2	2	1	2	1	1	4	4	3	3	3
23	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	3	4
24	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4
25	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	4	4	3	3
26	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	4	3	4	4
27	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	3
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4
29	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	4	4	4
30	1	1	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	3	4
31	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	3	3
32	2	1	2	2	1	2	2	1	2	4	4	3	3	3
33	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	4	3	3	4
34	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	4	4	3
35	2	1	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3	4	3

36	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4	4	3	3	3
37	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	4	3	3
38	2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	4	4
39	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	4
40	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4
41	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	3	4	3
42	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4
43	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	4	4	4
44	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3
45	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4
46	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4
47	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3
48	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3
49	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	3	3
50	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3
51	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4
52	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3
53	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4
55	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	3	3	3	3
56	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3
57	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	3
58	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	4	3
59	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	4	4	4	3
60	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	4	4	3	3
61	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4
62	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	3
63	1	1	2	1	2	2	2	1	1	4	3	3	3	4
64	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4
65	2	2	2	1	2	1	2	2	1	4	4	4	4	3
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4
67	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3
68	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	4	3
69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3
70	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	3
71	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4
72	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	3	4
73	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	4	4	4	4
74	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3
75	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3
76	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	3
77	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4

NO	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
22	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
32	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
33	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4





NO	Successive Interval													
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.1.9	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	3	4	3	4
2	1	2,631821	1	1	1	1	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
3	1	1	1	1	2,611308	1	1	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	1
4	1	2,631821	1	1	1	1	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
5	1	1	1	1	2,611308	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	1	2,625792	2,59791
6	1	2,631821	1	2,672569	1	2,625792	1	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	2,59791
7	2,620382	1	2,6076	1	2,611308	2,625792	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
8	1	1	1	1	2,611308	1	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
9	2,620382	1	1	1	1	1	1	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	2,59791
10	2,620382	1	2,6076	1	2,611308	2,625792	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	1	1	1
11	1	1	2,6076	1	2,611308	1	1	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	2,59791
12	2,620382	1	1	1	1	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
13	1	2,631821	2,6076	2,672569	1	2,625792	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	2,59791
14	1	2,631821	1	2,672569	1	2,625792	1	2,60442	2,620382	1	1	2,707498	2,625792	2,59791
15	2,620382	1	1	1	2,611308	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
16	1	1	1	1	1	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
17	2,620382	1	1	1	2,611308	1	1	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	2,59791
18	1	1	2,6076	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
19	1	2,631821	2,6076	1	1	2,625792	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
20	2,620382	2,631821	2,6076	1	2,611308	1	2,601752	2,60442	2,620382	1	1	1	2,625792	1
21	1	1	2,6076	1	1	2,625792	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
22	2,620382	1	1	2,672569	2,611308	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	1	1	1
23	1	2,631821	1	1	1	2,625792	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	2,59791
24	2,620382	1	1	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
25	2,620382	1	1	2,672569	1	1	2,601752	1	2,620382	1	2,736562	2,707498	1	1
26	1	2,631821	1	1	1	2,625792	1	1	1	2,791729	2,736562	1	2,625792	2,59791
27	1	1	2,6076	1	2,611308	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	1	2,625792	2,59791
29	2,620382	1	1	1	1	2,625792	2,601752	1	1	1	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
30	1	1	1	2,672569	1	2,625792	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	2,59791
31	1	2,631821	1	1	1	2,625792	1	2,60442	2,620382	2,791729	1	2,707498	1	1
32	2,620382	1	2,6076	2,672569	1	2,625792	2,601752	1	2,620382	2,791729	2,736562	1	1	1
33	2,620382	2,631821	2,6076	1	2,611308	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	1	1	2,59791
34	2,620382	2,631821	1	2,672569	2,611308	1	2,601752	1	1	1	1	2,707498	2,625792	1
35	2,620382	1	1	2,672569	2,611308	1	2,601752	2,60442	2,620382	2,791729	1	1	2,625792	1

36	1	2,631821	2,6076	1	1	2,625792	1	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	1	1	1
37	1	2,631821	1	1	2,611308	1	2,601752	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
38	2,620382	1	1	1	1	1	2,601752	1	1	2,791729	1	2,707498	2,625792	2,59791
39	1	2,631821	2,6076	2,672569	2,611308	2,625792	1	2,60442	2,620382	1	1	1	2,625792	2,59791
40	1	1	2,6076	2,672569	1	2,625792	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
41	2,620382	1	1	1	2,611308	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	1	2,625792	1
42	2,620382	2,631821	2,6076	2,672569	2,611308	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
43	1	1	1	1	1	2,625792	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
44	2,620382	1	1	2,672569	2,611308	1	2,601752	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
45	1	1	1	2,672569	1	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
46	1	1	2,6076	1	1	2,625792	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
47	2,620382	1	2,6076	2,672569	2,611308	1	2,601752	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
48	2,620382	2,631821	2,6076	1	2,611308	2,625792	2,601752	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
49	1	2,631821	1	1	1	2,625792	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
50	2,620382	1	2,6076	1	2,611308	1	2,601752	2,60442	2,620382	1	2,736562	1	1	1
51	1	1	1	2,672569	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	1	2,625792	2,59791
52	2,620382	2,631821	1	2,672569	2,611308	2,625792	2,601752	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	1	1	1
53	1	2,631821	2,6076	2,672569	1	2,625792	2,601752	2,60442	2,620382	1	1	2,707498	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
55	1	2,631821	2,6076	2,672569	1	2,625792	2,601752	1	2,620382	2,791729	1	1	1	1
56	1	1	2,6076	1	2,611308	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
57	1	1	1	1	1	1	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
58	2,620382	2,631821	1	2,672569	1	2,625792	2,601752	1	2,620382	1	1	1	2,625792	1
59	2,620382	1	2,6076	1	2,611308	1	2,601752	2,60442	1	1	2,736562	2,707498	2,625792	1
60	1	1	2,6076	1	2,611308	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	1
61	1	1	1	1	2,611308	1	1	1	2,620382	1	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
62	2,620382	1	2,6076	1	1	1	1	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
63	1	1	2,6076	1	2,611308	2,625792	2,601752	1	1	2,791729	1	1	1	2,59791
64	1	1	1	1	1	1	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
65	2,620382	2,631821	2,6076	1	2,611308	1	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	2,59791
67	1	1	2,6076	1	1	1	1	1	1	1	2,736562	2,707498	1	1
68	1	2,631821	1	2,672569	1	2,625792	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
69	2,620382	1	2,6076	1	1	1	1	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
70	1	1	1	1	1	1	2,601752	2,60442	1	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
71	1	2,631821	1	1	1	2,625792	1	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
72	1	1	2,6076	1	1	1	2,601752	1	1	2,791729	2,736562	2,707498	1	2,59791
73	1	1	2,6076	1	2,611308	1	1	1	1	1	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791
74	1	1	1	1	1	1	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
75	1	2,631821	1	1	1	1	1	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
76	1	1	1	1	1	1	1	2,60442	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	1
77	1	1	1	1	1	1	2,601752	1	2,620382	2,791729	2,736562	2,707498	2,625792	2,59791

NO	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
2	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	1
3	1	2,645868	1	1	2,662848	1	2,672569	2,6385	1	1	1
4	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
5	2,683196	2,645868	2,672569	1	1	2,653967	1	1	1	2,6385	1
6	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
7	1	1	2,672569	2,599586	2,662848	1	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
8	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
9	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
10	2,683196	1	1	1	2,662848	2,653967	1	2,6385	1	1	1
11	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	1	2,653967	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
12	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
13	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	1
14	2,683196	2,645868	2,672569	1	1	1	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
15	1	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
16	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	1
17	2,683196	2,645868	1	1	2,662848	1	1	1	2,645868	2,6385	2,653967
18	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
19	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
20	1	2,645868	1	1	1	1	2,672569	1	1	1	1
21	2,683196	2,645868	1	2,599586	1	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	1
22	1	1	2,672569	1	1	1	2,672569	2,6385	1	1	1
23	1	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	1	1	2,645868	1	2,653967
24	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
25	1	2,645868	1	1	2,662848	1	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
26	2,683196	2,645868	1	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	1
27	2,683196	1	2,672569	1	1	1	2,672569	1	1	1	2,653967
28	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
29	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
30	1	2,645868	1	2,599586	2,662848	1	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
31	2,683196	1	2,672569	1	1	2,653967	1	2,6385	1	1	1
32	1	2,645868	1	2,599586	1	1	2,672569	1	1	1	2,653967
33	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
34	2,683196	1	2,672569	1	2,662848	1	2,672569	1	1	1	2,653967
35	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967

36	1	2,645868	2,672569	1	1	2,653967	1	2,6385	1	1	1
37	2,683196	1	1	2,599586	2,662848	1	1	1	2,645868	2,6385	1
38	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	1	1	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
39	2,683196	1	2,672569	1	1	1	1	1	2,645868	1	2,653967
40	2,683196	2,645868	1	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	1	1	1	2,653967
41	2,683196	1	2,672569	1	2,662848	2,653967	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
42	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	1	2,672569	2,6385	1	1	1
43	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
44	1	1	2,672569	1	1	1	1	1	1	1	2,653967
45	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
46	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	1	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
47	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	1	2,6385	2,653967
48	1	1	2,672569	1	1	2,653967	1	1	1	1	1
49	2,683196	2,645868	1	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
50	1	1	1	1	1	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	1
51	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	1	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
52	1	2,645868	1	1	1	2,653967	1	1	1	1	1
53	2,683196	1	1	1	1	1	1	2,6385	1	1	1
54	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
55	1	1	1	1	2,662848	1	2,672569	1	1	2,6385	1
56	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
57	2,683196	2,645868	1	1	1	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
58	1	1	1	1	2,662848	1	1	1	1	2,6385	1
59	1	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	1	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
60	1	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	1	2,645868	2,6385	2,653967
61	2,683196	1	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
62	1	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	1	2,6385	2,653967
63	2,683196	1	1	1	1	1	1	1	2,645868	1	1
64	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
65	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
66	2,683196	2,645868	1	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
67	1	1	1	2,599586	2,662848	1	1	1	2,645868	2,6385	1
68	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	1	2,6385	2,653967
69	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
70	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	1	2,6385	2,653967
71	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
72	2,683196	2,645868	2,672569	1	1	1	2,672569	1	1	1	1
73	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
74	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967
75	2,683196	2,645868	2,672569	1	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	1	2,6385	2,653967
76	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	1	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	1	2,653967
77	2,683196	2,645868	2,672569	2,599586	2,662848	2,653967	2,672569	2,6385	2,645868	2,6385	2,653967

**LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS**

**Correlations**

	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.1.9	XT.1
X.1.1 Pearson Correlation	1	-.083	.095	.143	.370**	-.159	.382**	.055	.025	.447**
Sig. (2-tailed)		.473	.411	.214	.001	.166	.001	.637	.827	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.2 Pearson Correlation	-.083	1	.030	.241*	-.082	.454**	-.063	.103	.352**	.471**
Sig. (2-tailed)	.473		.797	.035	.477	.000	.584	.372	.002	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.3 Pearson Correlation	.095	.030	1	-.027	.244*	.174	-.092	.145	-.092	.423**
Sig. (2-tailed)	.411	.797		.816	.032	.131	.428	.208	.428	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.4 Pearson Correlation	.143	.241*	-.027	1	-.027	.283*	.177	.118	.186	.498**
Sig. (2-tailed)	.214	.035	.816		.816	.013	.124	.307	.105	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.5 Pearson Correlation	.370**	-.082	.244*	-.027	1	-.270*	.252*	.145	.018	.407**
Sig. (2-tailed)	.001	.477	.032	.816		.017	.027	.208	.878	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.6 Pearson Correlation	-.159	.454**	.174	.283*	-.270*	1	-.031	.134	.215	.416**
Sig. (2-tailed)	.166	.000	.131	.013	.017		.786	.247	.060	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.7 Pearson Correlation	.382**	-.063	.092	.177	.252*	-.031	1	.098	.085	.487**
Sig. (2-tailed)	.001	.584	.428	.124	.027	.786		.394	.462	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.8 Pearson Correlation	.055	.103	.145	.118	.145	.134	.098	1	.139	.470**
Sig. (2-tailed)	.637	.372	.208	.307	.208	.247	.394		.227	.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.1.9 Pearson Correlation	.025	.352**	-.092	.186	.018	.215	.085	.139	1	.461**
Sig. (2-tailed)	.827	.002	.428	.105	.878	.060	.462	.227		.000
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
XT.1 Pearson Correlation	.447**	.471**	.423**	.498**	.407**	.416**	.487**	.470**	.461**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	XT.2
X.2.1 Pearson Correlation	1	.397**	.337**	.133	.326**	.602**
Sig. (2-tailed)		.000	.003	.250	.004	.000
N	77	77	77	77	77	77
X.2.2 Pearson Correlation	.397**	1	.301**	-.004	.127	.540**
Sig. (2-tailed)	.000		.008	.973	.269	.000
N	77	77	77	77	77	77
X.2.3 Pearson Correlation	.337**	.301**	1	.295**	.318**	.653**
Sig. (2-tailed)	.003	.008		.009	.005	.000
N	77	77	77	77	77	77
X.2.4 Pearson Correlation	.133	-.004	.295**	1	.401**	.564**
Sig. (2-tailed)	.250	.973	.009		.000	.000
N	77	77	77	77	77	77
X.2.5 Pearson Correlation	.326**	.127	.318**	.401**	1	.657**
Sig. (2-tailed)	.004	.269	.005	.000		.000
N	77	77	77	77	77	77
XT.2 Pearson Correlation	.602**	.540**	.653**	.564**	.657**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	77	77	77	77	77	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	ZT
Z.1	Pearson Correlation	1	.296**	.402**	.263*	.227*	.651**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.021	.047	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Z.2	Pearson Correlation	.296**	1	.313**	.309**	.258*	.602**
	Sig. (2-tailed)	.009		.006	.006	.023	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Z.3	Pearson Correlation	.402**	.313**	1	.285*	.257*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.012	.024	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Z.4	Pearson Correlation	.263*	.309**	.285*	1	.421**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.021	.006	.012		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Z.5	Pearson Correlation	.227*	.258*	.257*	.421**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.047	.023	.024	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77
ZT	Pearson Correlation	.651**	.602**	.625**	.674**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	YT
Y.1	Pearson Correlation	1	.248*	.450**	.393**	.339**	.361**	.659**
	Sig. (2-tailed)		.029	.000	.000	.003	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y.2	Pearson Correlation	.248*	1	.327**	.277*	.270*	.399**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.029		.004	.015	.017	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y.3	Pearson Correlation	.450**	.327**	1	.356**	.298**	.325**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.001	.008	.004	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y.4	Pearson Correlation	.393**	.277*	.356**	1	.556**	.558**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.001		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y.5	Pearson Correlation	.339**	.270*	.298**	.556**	1	.376**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.003	.017	.008	.000		.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y.6	Pearson Correlation	.361**	.399**	.325**	.558**	.376**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004	.000	.001		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
YT	Pearson Correlation	.659**	.583**	.661**	.711**	.679**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77	77

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS**

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5 X.1.6 X.1.7 X.1.8 X.1.9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	9

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.2.1 X.2.2 X.2.3 X.2.4 X.2.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Z.1 Z.2 Z.3 Z.4 Z.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6



## LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =Y Z X.1 X.2

/MISSING ANALYSIS.

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Motivasi
N		77	77	77	77
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	2.1559	2.1450	1.6025	2.2070
	Std. Deviation	.49868	.47137	.35914	.41923
Most Extreme Differences	Absolute	.163	.148	.140	.152
	Positive	.163	.148	.140	.152
	Negative	-.121	-.112	-.105	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.084	1.049	1.014	1.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.158	.183	.211	.175

a. Test distribution is Normal.

**LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS JALUR X → Z**

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y Z X.1 X.2

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	77	1.27	3.33	2.1559	.49868
Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	77	1.00	3.40	2.1450	.47137
Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	77	1.00	2.44	1.6025	.35914
Motivasi	77	1.33	3.60	2.2070	.41923
Valid N (listwise)	77				

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN

**/DEPENDENT Z**

**/METHOD=ENTER X.1 X.2**

/SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	2.1450	.47137	77
Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	1.6025	.35914	77
Motivasi	2.2070	.41923	77

## Correlations

		Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Motivasi
Pearson Correlation	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	1.000	-.591	.760
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	-.591	1.000	-.606
	Motivasi	.760	-.606	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember		.000	.000
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	.000		.000
	Motivasi	.000	.000	
N	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	77	77	77
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	77	77	77
	Motivasi	77	77	77

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

Model Summary<sup>b</sup>

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.747	.740	.24036

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.611	2	6.306	109.147	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4.275	74	.058		
	Total	16.886	76			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.410	.304		1.351	.181		
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	-.345	.097	-.311	-3.503	.001	.633	1.580
	Motivasi	.791	.083	.693	7.781	.000	.633	1.580

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Motivasi
1	1	2.929	1.000	.00	.00	.00
	2	.065	6.688	.00	.24	.15
	3	.005	23.382	1.00	.75	.84

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

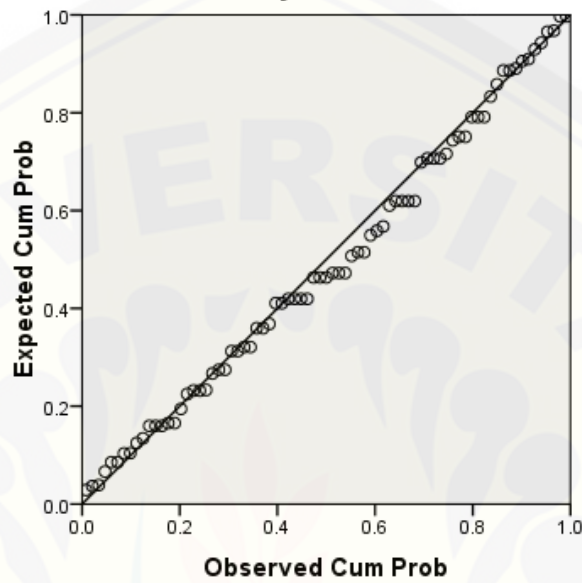
Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.2643	3.4256	2.1450	.40735	77
Std. Predicted Value	-2.162	3.144	.000	1.000	77
Standard Error of Predicted Value	.029	.105	.045	.015	77
Adjusted Predicted Value	1.2588	3.4317	2.1460	.40672	77
Residual	-.63086	.71471	.00000	.23717	77
Std. Residual	-2.625	2.974	.000	.987	77
Stud. Residual	-2.645	3.036	-.002	1.006	77
Deleted Residual	-.64053	.74481	-.00101	.24651	77
Stud. Deleted Residual	-2.761	3.222	-.004	1.027	77
Mahal. Distance	.091	13.566	1.974	2.237	77
Cook's Distance	.000	.228	.013	.032	77
Centered Leverage Value	.001	.178	.026	.029	77

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

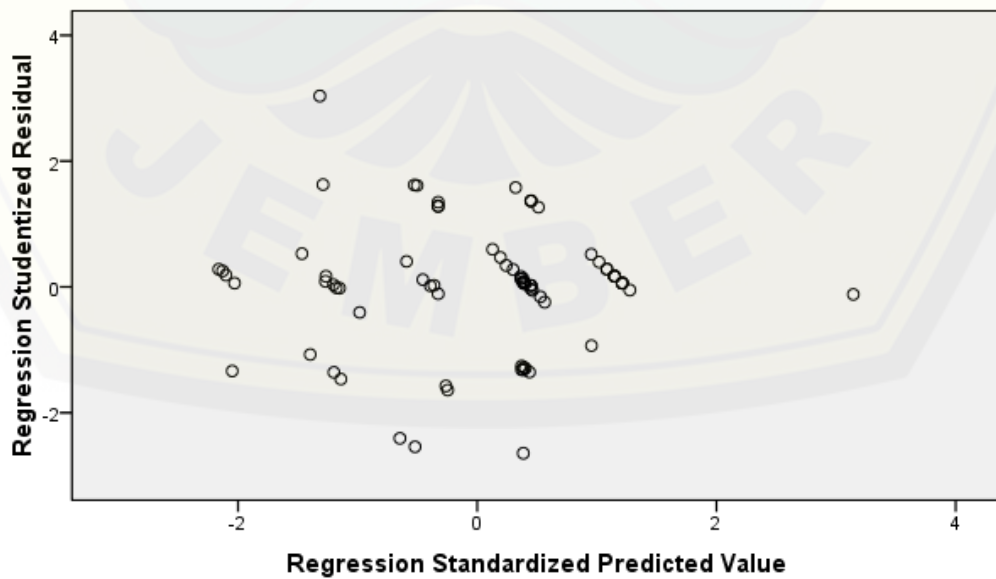
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember



**LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS JALUR X → Y**

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X.1 X.2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .
    
```

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	2.1559	.49868	77
Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	1.6025	.35914	77
Motivasi	2.2070	.41923	77

**Correlations**

	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Motivasi
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember 1.000	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja -.566	Motivasi .671
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja -.566	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja 1.000	Motivasi -.606
	Motivasi .671	Motivasi -.606	Motivasi 1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember .000	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja .000	Motivasi .000
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja .000	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja .000	Motivasi .000
	Motivasi .000	Motivasi .000	Motivasi .000
N	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember 77	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja 77	Motivasi 77
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja 77	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja 77	Motivasi 77
	Motivasi 77	Motivasi 77	Motivasi 77

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 <sup>a</sup>	.491	.477	.36072

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.271	2	4.636	35.627	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.629	74	.130		
	Total	18.900	76			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.355	.456		2.973	.004		
	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	-.350	.145	-.252	-2.414	.018	.633	1.580
	Motivasi	.617	.124	.519	4.972	.000	.633	1.580

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Motivasi
1	1	2.929	1.000	.00	.00	.00
	2	.065	6.688	.00	.24	.15
	3	.005	23.382	1.00	.75	.84

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

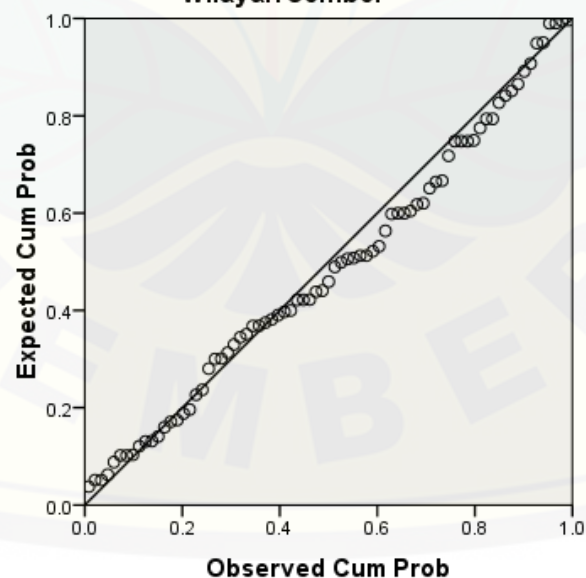
Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.3837	3.1093	2.1559	.34927	77
Std. Predicted Value	-2.211	2.730	.000	1.000	77
Standard Error of Predicted Value	.043	.158	.068	.023	77
Adjusted Predicted Value	1.3925	3.0563	2.1570	.34778	77
Residual	-1.06164	.91413	.00000	.35594	77
Std. Residual	-2.943	2.534	.000	.987	77
Stud. Residual	-2.972	2.626	-.002	1.009	77
Deleted Residual	-1.08241	.98127	-.00112	.37199	77
Stud. Deleted Residual	-3.145	2.739	-.006	1.027	77
Mahal. Distance	.091	13.566	1.974	2.237	77
Cook's Distance	.000	.169	.015	.030	77
Centered Leverage Value	.001	.178	.026	.029	77

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

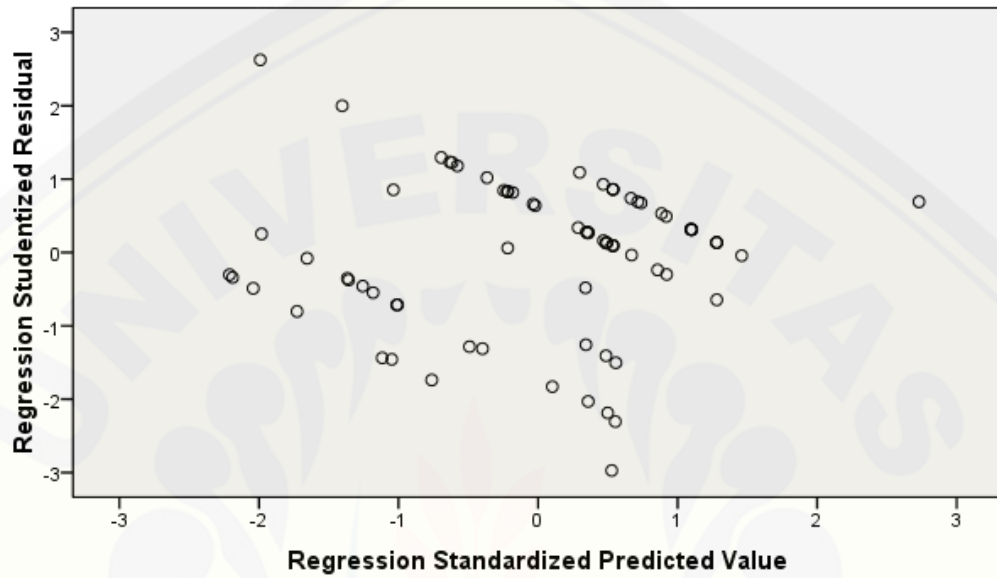
Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember





Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember



**LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS JALUR Z → Y**

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER Z
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .
    
```

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	2.1559	.49868	77
Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	2.1450	.47137	77

**Correlations**

		Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	1.000	.818
	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	.818	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	.	.000
	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	.000	.
N	Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	77	77
	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	77	77

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 <sup>a</sup>	.668	.664	.28905

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.634	1	12.634	151.215	.000 <sup>a</sup>
	Residual	6.266	75	.084		
	Total	18.900	76			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

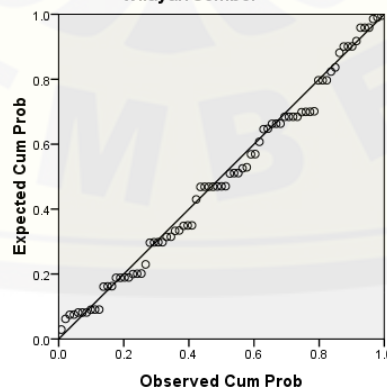
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.301	.154		1.946	.055
	Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember	.815	.070	.759	8.297	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Multifinance Kantor Wilayah Jember



## LAMPIRAN 9. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526