

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA(PERSERO)Tbk CABANG MAKASSAR

DAHLIA S.F JUANDA



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA(PERSERO)Tbk CABANG MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

DAHLIA S.F JUANDA

A21109286



kepada

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

DAHLIA S.F JUANDA

A21109286

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 14 Januari 2013

Pembimbing I

*Ok y para
hasil
28/1/2013*
Idrus Taba
Dr. M. Idrus Taba, SE., M.Si.
NIP 196004031986091001

Pembimbing II

Fauziah Umar
Dra. Hj. Fauziah Umar, Ms.
NIP 196204131987022002

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Yunus Amar
Dr. Muh. Yunus Amar, MT.
NIP 196204301988101001

SKRIPSI

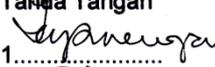
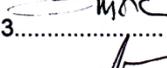
PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

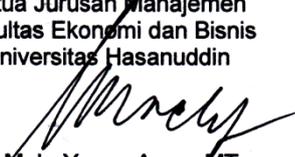
Dahlia S.F Juanda
A211 09 286

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **13 Februari 2013** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No. Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. M. Idrus Taba, SE., M.Si.	Ketua	1. 
2. Dra. Hj. Fauziah Umar, Ms.	Sekretaris	2. 
3. Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, S.E., M.Si.	Anggota	3. 
4. Prof. Dr.H. Muh.Asdar,S.E., M.Si.	Anggota	4. 
5. Dr.Hj. Djumidah Maming, S.E., M.Si.	Anggota	5. 

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Muh. Yunus Amar, MT.
NIP 196204301988101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dahlia S.F Juanda
Nim : A21109286
Jurusan/Program Studi : Manajemen/Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG MAKASSAR

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 13 Januari 2013

Yang membuat pernyataan,


Dahlia S.F Juanda

v

v

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga pembuatan skripsi dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk Cabang Makassar“ ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai akhir dari rangkaian pembelajaran sekaligus sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir kelulusan guna mendapatkan gelar sarjana Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Terkhusus sembah sujud dan hormat penulis haturkan kepada Ayahanda **H. Juanda Nawawi** dan Ibunda **Hj. Friga A. Loleh** yang senantiasa memberi doa, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan serta motivasi yang kuat dengan segala jerih payahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Begitu pula kepada saudara-saudari ku yang terkasih dan tercinta **M. Kadafi Juanda, Fadly Yasser Juanda dan Darwinda Cherunnisa Juanda**.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tidak terlepas dari Bimbingan, Saran,bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara materiil maupun moril. Untuk itu pada kesempatan kali ini secara khusus dan penuh kerendahan hati penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada Bapak **Dr. M. Idrus Taba,S.E., M.Si** selaku pembimbing I dan kepada Ibu **Dra. Fauziah Umar,S.E., Ms.** selaku pembimbing II dimana keduanya selaku pembimbing yang dengan

sabar telah mencurahkan tenaga, waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan limpahan berkah dan hidayah-NYA kepada Beliau berdua.

Tak Lupa pula Penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. DR.Dr. Idrus A. Patturusi SpBO**, Selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar
2. Bapak **Prof. Dr. Muhammad Ali, SE., MSi**, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Muh Yunus Amar, MT**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Ibu **Prof.Dr.Hj. St. Haerani, S.E., M.Si** selaku pembimbing akademik penulis yang selalu berkenan membimbing dari awal masuk kuliah hingga mendapatkan gelar sarjana.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar yang telah membagi ilmunya dengan tulus.
6. Bapak dan Ibu Staf karyawan akademik dan jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
7. Seluruh karyawan/karyawati PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar

8. Kepada kekasih tercinta **Hadi Firmansyah S.T** yang selalu setia mendampingi hari-hari penulis memberikan dukungan dan doa serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat-sahabatku, the best couple **ibhi** dan **tata jodie** yang selalu setia memberikan masukan yang berguna buat penulis, dan kepada **nuni, nani, riska, neng, wiwi dan rini** terima kasih atas dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh saudara-saudariku Manajemen 09 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin kepada **The Cakkidies gege, asdini, rere, edys, gita, uci, fatwal, windri, eno, ida, isma, Nupa, Pani, rarabidja, valent, dewi, rara, tari, nuniamalina, puput, ryu, ricky, rusadi, afil, chumbu, hadi, mamet, ilo, jack, ikbal, feyfa, ichal, allu, yaskur, asry, rickjune, yayadagu, ryan, iqra, dahe, anto, asep** dan buat semuanya yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu terima kasih telah memberikan doa, dukungan serta telah menghiasi hari-hari penulis dengan canda tawa serta kenangan yang tidak akan terlupakan.
11. Kepada Himpunan IMMAM (Ikatan Mahasiswa Manajemen) yang akan selalu jadi "Rumah Biru" bagi penulis terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang diberikan. Tumbuh bersama*
12. Rekan-rekan KKN Reguler Unhas Gelombang 82 **coki, jejen, k'win, k'dhany, k'noen, tari, yaser** tak lupa pula **pakde, bukde, Mamank, Yuyunk, Syarif**, dan seluruh warga desa bola kecamatan bola kabupaten wajo.

13. Kepada penghuni setia Fakultas ekonomi yang selalu membantu hari-hari kuliah penulis yaitu **Mama Rohani** yang selalu bersedia menjadi ibu yang pengertian bagi anak-anaknya.**k'tia,k'Dahlia k'Muis,k'shanti,k'baya,k'ela,om puang,bapak Keni-p** terima kasih sudah banyak membantu
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu. Terima kasih banyak.

Terakhir penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Januari 2013

Dahlia S.F Juanda

ABSTRAK

**Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk.
Cabang Makassar**

*The Influence of Job Stress and Job Motivation
To The Employee's Job Satisfaction
At Head Office PT. Bank Negara Indonesia, Ltd Makassar*

Dahlia S.F Juanda
M. Idrus Taba
Fauziah Umar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang makassar. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner, studi kepustakaan, dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisisnya menggunakan regresi berganda dengan uji hipotesis, yaitu uji F dan uji t. Jumlah sampel sebesar 53 karyawan dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres kerja dan Motivasi kerja secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Makassar. Secara parsial, variabel Motivasi Kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dari penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,441, yang artinya bahwa 44,1% variasi Kepuasan kerja dijelaskan oleh variasi dalam variabel stres kerja dan motivasi kerja ini, sisanya sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Stres kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan kerja.

This research aims to analyze the The Influence Job Stress and Job Motivation To The Employee's Job Satisfaction At Head Office PT. Bank Negara Indonesia, Ltd Makassar. Data used in this research were obtained from questionnaires, study of literature, and interviews with parties related to the purpose of the study. Analysis tools use multiple regression hypothesis test, namely F test and t test. Total sample of 53 employees by using Simple Random Sampling method. The results showed that job stres and job motivation simultaneously and significant influence on job satisfaction of PT.Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Makassar. Partially, job Motivation variable has the most effect on job satisfactions. Values obtained from this research R Square of 0441, which means that 44,1% of Job satisfactions variation is explained by variation on job stress and Job Motivation variables, the remaining of 55,9% is explained by other variables outside of this research.

Keyword: Job stress, Job Motivation, Job Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2 Stres Kerja	13
2.2.1 Pengertian Stres Kerja	13
2.2.2 Jenis-Jenis Stres Kerja	14
2.2.3 Gejala Stres Kerja	14
2.2.4 Faktor-faktor penyebab Stres	16
2.2.5 Dampak Stres Kerja.....	20
2.2.6 Cara Menghilangkan Stres Kerja.....	21
2.2.7 Pendekatan Stres Kerja.....	23
2.3 Motivasi Kerja.....	24
2.3.1 Pengertian Motivasi kerja	24
2.3.2 Teori Motivasi	25
2.3.3. Sumber Motivasi	26
2.4 Kepuasan Kerja	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	27
2.4.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	28

2.4.3 Teori Kepuasan Kerja	29
2.4.4 Respon Ketidakpuasan Kerja	30
2.5 Kerangka Pikir	31
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.7 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Sumber Data	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Definisi Operasional Variabel	40
3.7 Instrumen Penelitian	41
3.8 Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Analisis Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Data	46

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	47
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	48
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja...	49
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.2 Penentuan <i>Range</i>	50
4.3 Deskripsi Variabel Stres Kerja dan Motivasi Kerja dan	
Perhitungan Skor Variabel independen (X)	51
4.3.1 Deskripsi Variabel Stres Kerja (X1)	51
4.3.2 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja (X2)	53
4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan kerja (Y) dan Penghitungan	
Skor Variabel Dependen	54
4.5. Hasil Penelitian	56
4.5.1 Pengukuran Instrumen Penelitian	56
4.5.1.1 Uji Reliabilitas	56
4.5.1.2 Uji Validitas	57
4.5.2 Uji Hipotesis	59
4.5.2.1 Hasil Analisis Regresi Berganda	59
4.5.2.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	61

4.5.2.3 Uji Signifikansi Serempak/Simultan (Uji F)	61
4.5.2.4 Uji Parsial (Uji t)	62
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.7 Implikasi Manajerial	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	69
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	69
5.3 Keterbatasan Penelitian	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Stres Kerja (X1)	52
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Motivasi (X2)	53
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja (Y)	55
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1	56
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2	56
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	57
4.12	Hasil Uji Validitas	57
4.13	Hasil Regresi	59
4.14	Hasil Koefisien Determinasi	59
4.15	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	59
4.16	Hasil Uji Parsial (Uji t)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Biodata	74
2	Kuesioner Penelitian	76
3	Uji Reliabilitas	83
4	Uji Validitas	84
5	Uji Hipotesis	85
6	Surat Keterangan Mengadakan penelitian	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan liberalisasi ekonomi, persaingan yang semakin kompetitif merupakan suatu hal yang tidak terelakkan. Tingginya tingkat persaingan memaksa organisasi untuk berubah dalam mempertahankan diri dan meningkatkan keunggulan bersaingnya. Era globalisasi dan liberalisasi ekonomi, juga mendorong organisasi untuk berinovasi dalam mengembangkan produk-produk baru dan masuk ke dalam pasar yang semakin terbuka. Faktor tersebut dapat mendorong organisasi untuk melakukan berbagai perubahan. Perubahan yang dilakukan oleh organisasi dapat memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kinerja organisasi jika perubahan tersebut terencana dan dikelola dengan baik.

Perubahan itu sendiri pada dasarnya merupakan hasil daripada interaksi suatu kondisi yang dinamis, antara individu dengan komunitas, komunitas dengan lingkungan dan seterusnya. Ketika terjadi gap dari setiap aksi interaksi, maka terjadilah suatu proses asimilasi atau perpaduan yang kemudian melahirkan suatu bentuk perubahan. Dalam suatu komunitas, perubahan sosial merupakan salah satu aspek yang paling banyak berubah. Derasnya perubahan lingkungan menjadi salah satu pemicu yang mendorong terjadinya perubahan sosial. Berdasarkan tingkat perubahan yang terjadi, adakalanya perubahan tersebut memiliki pengaruh yang besar dan mendasar, tetapi ada juga yang pengaruhnya tidak begitu besar.

Kemampuan perusahaan untuk melakukan perubahan akan sangat tergantung dari kemampuan pegawainya dalam menghadapi perubahan tersebut, termasuk kesiapan dalam melakukan perubahan. Karyawan sebagai aset perusahaan merupakan salah satu aspek penting dalam kelangsungan sebuah organisasi, dimana kenyamanan yang dirasakan Karyawan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Di satu sisi kemampuan manajemen, dalam mengolah dan mendapat dukungan yang berkualitas dari sumber daya manusia yang dimilikinya, akan membantu manajemen dalam menjalankan perencanaan yang bertujuan menyamakan pengertian dan pemahaman tentang adanya suatu perubahan yang dijalankan.

Memahami pentingnya keberadaan Sumber Daya Manusia di era globalisasi ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tidak terlepas daripada peningkatan kualitas sumber daya manusia, pihak perusahaan pun dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Oleh karena itu, agar perusahaan dapat lebih berkembang secara optimal maka pemeliharaan hubungan yang serasi dan kontinyu dengan para karyawan menjadi sangat penting.

Beberapa hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan dengan para karyawan yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan, memperhatikan bentuk-bentuk peningkatan motivasi kerja karyawan secara optimal, dan bagaimana pihak manajemen perusahaan memperbaiki usaha-usaha penanggulangan stress kerja yang sedang atau akan muncul yang disebabkan oleh pekerjaan karyawan tersebut. Semua usaha yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam hal ini bagian personalia guna untuk membantu karyawan dalam bekerja dan memenuhi tujuan organisasi.

Dalam suatu perusahaan, khususnya perbankan, perubahan merupakan suatu hal yang sangat lazim terjadi. Berbagai perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis, menuntut perbankan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian dalam rangka memenangkan persaingan, Begitu pula yang terjadi di BNI, tuntutan nasabah, inovasi unggul Bank pesaing dan ketatnya persaingan layanan antar Bank, terus mendorong manajemen untuk melakukan perubahan demi perubahan.

Perubahan tersebut membawa tuntutan yang tinggi terhadap setiap individu agar lebih meningkatkan kinerjanya. Dengan tuntutan kerja yang tinggi setiap individu akan mengalami stres terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Berbagai macam keinginan dan kebutuhan diharapkan dapat terpenuhi dengan bekerja dalam suatu perusahaan. Namun tidak semua keinginan maupun kebutuhan karyawan tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan. Pada umumnya kehidupan di dalam perusahaan apapun bentuk dan sifatnya baik yang bergerak dalam bidang perdagangan maupun yang bergerak dalam bidang jasa, akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Ketidakterhasilan lembaga atau perusahaan, keterlibatan karyawan dalam konflik serta ketidakmampuan memenuhi kebutuhan maupun keinginan karyawan merupakan salah satu faktor yang menimbulkan stres di kalangan karyawan. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seseorang

Interaksi karyawan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya menghasilkan barang atau jasa. Berdasarkan unjuk kerjanya, karyawan mendapatkan imbalan yang berdampak pada motivasi dan kepuasan kerjanya

Sebagai hasil atau akibat lain dari proses bekerja, karyawan dapat mengalami stres yang dapat berkembang menjadi karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal. Akibat yang timbul dari kondisi diatas adalah munculnya stres kerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini dapat mempengaruhi Kepuasan kerja karyawan.

Menurut Munandar dalam Narundana (2011) stres kerja dapat berakibat positif (eustress) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu.

Seorang yang gagal termotivasi, yaitu orang yang tidak dapat mengendalikan tekanan secara aktif sehingga menyebabkan stress dan tidak termotivasi. Menurut George & Jones dalam Kartika (2010:101) menyatakan bahwa motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (direction of behavior) seseorang dalam suatu organisasi tingkat usaha (level of effort) dan tingkat kegigihan atau ketahanan dalam menghadapi suatu halangan atau masalah. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa apabila seseorang mempunyai dorongan secara psikologis yang positif, maka akan menghasilkan perilaku yang baik, kemudian tingkat usaha yang diberikan dalam bekerja juga baik, dan menjadi gigih terhadap suatu masalah didalam pekerjaan. Sehingga, walaupun beberapa karyawan selalu mendapatkan tekanan atas pekerjaan mereka tetap akan menghasilkan kinerja dengan baik. Namun ada pula tipe individu yang tidak tahan secara mental menghadapi tekanan yang diberikan sehingga akan menimbulkan stres serta tidak termotivasi untuk bekerja yang

akan menimbulkan kepuasan kerja menurun. pentingnya kepuasan kerja bagi karyawan tidak dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu perusahaan. Dengan adanya suatu kepuasan kerja maka karyawan akan dapat bekerja dengan giat, maka produktivitas perusahaan pun akan meningkat dengan sendirinya tetapi sebaliknya, kurang atau tidak adanya kepuasan kerja dapat menghambat kinerja perusahaan.

Secara umum diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, ia memiliki pengaruh yang signifikan pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku seperti produktivitas, absensi, tingkat turnover dan hubungan karyawan.

PT. Bank Negara Indonesia mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan yang mampu menghasilkan pelayanan yang profesional di bidangnya melalui bagian *Frontliner* dimana dan mempunyai target yang harus dicapai. Dimana *Teller* dan *customer service* merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan. Berhasil tidaknya perusahaan cenderung ditentukan oleh bagaimana perusahaan dapat memenuhi keinginan dari nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Cabang Makassar diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para nasabah. Karyawan yang bekerja pada bagian Frontliner ini memiliki jam kerja yang tinggi dan membutuhkan kesabaran dalam melaksanakan pekerjaannya, dikarenakan pekerjaan *customer service* mengharuskan mereka untuk melayani dan memberikan informasi yang jelas mengenai fasilitas perbankan kepada nasabah ditambah lagi untuk menyelesaikan pekerjaannya terkadang harus dilakukan di luar jam kerja. Selain itu untuk bagian Teller dibutuhkan ketelitian serta tingkat konsentrasi yang tinggi dalam mengerjakan pekerjaannya terkadang juga memberikan tekanan kepada karyawan dengan batasan waktu tertentu

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : “Pengaruh Stress kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini yaitu :

1. Apakah stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar ?
2. Diantara Stres kerja dan motivasi kerja, Variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar.
2. Untuk Mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar. Selain itu memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian mengenai sejauh mana pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar, maka akan diketahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi Kepuasan Kerja secara signifikan untuk selanjutnya digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Sekaligus sebagai saran dan masukan kepada PT. Bank Negara Indonesia dalam hal pemerhatian tingkat kepuasan karyawan, pemberian motivasi yang optimal serta mengenai penanggulangan stres kerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian difokuskan pada pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No.1 Makassar. Penelitian dilakukan dari bulan September-Desember 2012.

Penelitian dibatasi pada permasalahan tingkat stress kerja, motivasi kerja dan kepuasan karyawan khususnya pada karyawan yang masih aktif dan memiliki peluang dan rentan untuk mengalami stres kerja dan motivasi kerja pada karyawan level Non-Manajerial (frontliner).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II tinjauan pustaka, terdiri atas teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode analisis.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, yang berisikan mengenai analisis mengenai pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BNI Cabang Makassar

Bab V Penutup, yang berisi penarikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dianggap perlu dalam pembahasan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Para ahli mempunyai pandangan yang berbeda dalam mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia. Namun demikian, secara umum, intisari pengertian yang dikemukakan oleh para ahli memiliki kesamaan tujuan.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Handoko dalam Rachmawati (2007:3) “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, Pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat”

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Hasibuan (2003:10) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Pengertian lain mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dikemukakan oleh Gomes (2003:2) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan.”

Berdasarkan pengertian di atas, jelas bahwa MSDM berkaitan erat dalam pengelolaan individu-individu yang terlibat dalam organisasi, sehingga setiap individu memiliki peran dalam pencapaian tujuan organisasi .

Tujuan Utama Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung pada manusia-manusia yang mengelola organisasi tersebut. Oleh karena itu, karyawan harus dikelola dengan baik sehingga dapat membantu organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2003:21) fungsi MSDM diuraikan sebagai berikut :

1. Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (Organization Chart) . dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahakan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana

5. Pengadaan

Pengadaan (Procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6. Pengembangan

Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan (Maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (Separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Pelaksanaan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada dasarnya dilaksanakan agar disatu pihak pemenuhan kebutuhan dan kepuasan karyawan dapat tercapai dan dilain pihak tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2.2 Stress Kerja

2.2.1 Pengertian Stress Kerja

Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress.

Definisi stres kerja menurut Mangkunegara (2008:28) "Stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan." Stress kerja ini tampak dari simpton 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.

*Menurut Rivai (2010: 308) stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat memengaruhi daya tahan stres seorang karyawan.

Selanjutnya menurut Fathoni dalam Salam (2012:13) menyatakan bahwa "Stress karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya."

Menurut Sopiah (2008:85) "stress merupakan respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang."

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang disebut stres kerja adalah ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menimbulkan tekanan . Stres

kerja dapat menjadi pemicu bagi karyawan untuk menjadi sulit dalam proses berpikir, peningkatan ketegangan pada emosi, serta kecemasan yang kronis.

2.2.2 Jenis – Jenis Stres

Quick dan Quick dalam Rivai (2010:308) mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu :

- 1) Eustress, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Menurut Sopiah (2008:85) Eustress ini merupakan pengalaman stres yang tidak berlebihan, cukup untuk menggerakkan dan memotivasi orang agar dapat mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.
- 2) Distress, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi yakni derajat penyimpangan fisik, psikis, dan perilaku dari fungsi yang sehat.

2.2.3 Gejala Stres Kerja

Robbins (2007) mengelompokkan gejala stres kerja ke dalam 3 (tiga) aspek, yaitu :

- a. Gejala Fisiologikal : bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme tubuh. yang termasuk dalam simptom-simptom ini yaitu :
 - 1) Sakit Perut
 - 2) Mempercepat detak jantung dan sesak nafas

- 3) Tekanan darah meningkat
- 4) Sakit kepala
- 5) Serangan jantung

Simptom-simptom pada fisiologikal memang tidak banyak ditampilkan, karena menurut Robbins (2006) Ketidak mampuan untuk menghubungkan stress dengan gejala-gejala tertentu dikarenakan oleh kerumitan gejala-gejala tersebut dan kesukaran dalam mengukur gejala tersebut secara objektif. Akan tetapi, gejala fisiologikal setidaknya memiliki sangku paut langsung dengan manajer.

b. Gejala Psikologikal

Stress dapat disebabkan oleh rasa tidak puas akan sesuatu. Pekerjaan yang erat hubungannya dengan stress dapat menghasilkan pekerjaan yang erat hubungannya dengan rasa tidak puas. Rasa tidak puas terhadap pekerjaan merupakan efek psikological yang paling jelas akan stress. Akan tetapi, stress menampakkan bentuknya dalam keadaan psikologikal yang lain sebagai contoh gejala yang ditimbulkan :

- 1) Kecemasan
- 2) Ketegangan
- 3) Kebosanan
- 4) Ketidakpuasan dalam bekerja
- 5) Mudah Marah
- 6) Suka Menunda-nunda sesuatu hal

Gejala-gejala tersebut merupakan gejala yang paling sering dijumpai, dan diprediksikan dari terjadinya ketidakpuasan kerja. Karyawan kadang-kadang

sudah berusaha untuk mengurangi gejala yang timbul, namun seringkali menemui kegagalan.

c. Gejala Perilaku

Gejala yang mencakup perubahan dalam produktivitas, yang termasuk dalam gejala perilaku adalah :

- 1) Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok
- 2) Melakukan sabotase dalam pekerjaan
- 3) Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri
- 4) Tingkat absensi meningkat dan perfromansi kerja menurun
- 5) Gelisah dan mengalami gangguan tidur
- 6) Berbicara cepat

2.2.4 Faktor-faktor Penyebab Stress

Stresor adalah penyebab stress, yakni apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Terdapat banyak stresor dalam organisasi dan aktivitas hidup lainnya. Stressor yang berhubungan dengan pekerjaan terbagi menjadi empat tipe utama, yaitu :

1. Lingkungan Fisik

Beberapa stresor, ditemukan dalaam lingkungan fisik pekerjaan, seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan ataupun risiko keamanan.

2. Stress karena peran atau tugas

Stresor karena peran/ tugas termasuk kondisi dimana para pegawai mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya,

peran yang dia mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat kerja mereka bekerja.

Stresor ini memiliki empat penyebab utama, yakni :

a. Konflik peran

Konflik ini terjadi ketika orang-orang bersaing menghadapi berbagai tuntutan.

b. Ambiguitas peran

Role ambiguity (ambiguitas peran) muncul dan dirasakan ketika para pegawai merasa bimbang tentang tugas-tugas mereka, harapan kinerja, tingkat kewenangan dan kondisi kerja yang lain. Hal ini cenderung terjadi ketika orang masuk pada situasi baru.

c. Beban kerja

Beban kerja merupakan stresor hubungan peran atau tugas lain yang terjadi karena para karyawan merasa beban kerjanya terlalu banyak. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan mengurangi tenaga kerjanya dan melakukan restrukturasi pekerjaan, meninggalkan sisa pegawai dengan lebih banyak tugas dan sedikit waktu serta sumber daya untuk menyelesaikannya.

d. Karakteristik tugas

Sebagian besar tugas penuh stres ketika mereka membuat keputusan pemecahan masalah, monitoring perlengkapan atau saling bertukar informasi. Kurangnya pengendalian, terlalu banyak aktivitas pekerjaan dan lingkungan kerja juga termasuk dalam kategori ini.

3. Penyebab Stres Antarpribadi

Stresor ini akan semakin bertambah ketika karyawan dibagi dalam divisi-divisi dalam suatu departemen yang dikompertisikan untuk memenangkan target sebagai divisi terbaik.

4. Organisasi

Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah pegawai merupakan salah satu penyebab stres, restrukturisasi, privatisasi, merger, dan bentuk-bentuk lainnya merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi menimbulkan stress

Menurut Munandar dalam Anitawidanti (2010) Stres ditentukan pula oleh ciri-ciri individu, sejauh mana melihat situasinya sebagai penuh stres. Reaksi-reaksi psikologis dan atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, dan nilai-nilai, pengalaman lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (intelegensi, pendidikan, dan pelatihan) dengan kata lain faktor-faktor dalam individu berfungsi sebagai faktor pengubah antara rangsangan dari lingkungan yang merupakan pembangkit stres potensial dengan individu. Faktor pengubah ini yang menentukan bagaimana, dalam kenyataannya, individu bereaksi terhadap pembangkit stres potensial.

Handoko (2008:203) membedakan dua tipe individu yang didasarkan pada reaksi terhadap situasi stres tersebut sebagai berikut :

- 1 Individu Tipe "A", yakni mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar-standar tinggi dan meletakkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan masih giat di berbagai kegiatan, baik yang bersifat rekreatif maupun sosial kemasyarakatan. Menurut Mangkunegara (2008:90) menyatakan bahwa pola perilaku tipe A adalah orang yang

motivasi bersaing tinggi, tingkat kemalasannya rendah, mencurahkan dirinya pada pekerjaan,serta berjuang melakukan beberapa tugas,mudah hilang kesabarannya, menyela orang lain. Sehingga tipe ini kurang menyadari bahwa berbagai stres yang dialami sebenarnya karena perbuatan mereka sendiri daripada faktor lingkungan sekitarnya, karena mereka merasakan tingkatan stres yang konstan.

- 2 Individu Tipe "B", yakni mereka yang lebih rileks dan tidak suka menghadapi masalah atau orang yang easy going, menangani detail dengan sabar, bekerja dengan langkah tetap, serta tidak mudah marah. Mereka menerima situasi-situasi yang ada dan bekerja di dalamnya serta tidak senang bersaing.

Faktor-faktor penyebab stress kerja menurut Carey Cooper dalam Jacinta F. Rini (2002) adalah sebagai berikut :

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan/ Lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Selain itu, kondisi dimana kuantitas tugas yang diterima oleh karyawan melebihi dari kapasitas karyawan tersebut juga dapat memicu stres kerja.

2. Konflik peran

Dalam sebuah penelitian mengenai stress kerja, ditemukan fakta bahwa perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, akan menimbulkan konflik peran. Mereka stress karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diinginkan oleh manajemen perusahaan.

3. Pengembangan karir

Stress kerja dapat timbul jika seseorang karyawan tidak merasa aman akan pekerjaannya. Ketidakjelasan jenjang karir dan proses penilaian kinerja dapat membuat seseorang tidak merasa diapresiasi yang berdampak pada timbulnya stress.

4. Struktur organisasi

Apabila bentuk atau struktur organisasi kurang jelas dan terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stress. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan bagaimana tingkat stress yang dialami.

2.2.5 Dampak Stress Kerja

Menurut Sopiah (2008:92) Dampak atau akibat dari stress bisa dilihat pada tiga aspek, yaitu :

1. Fisik

Akibat stres pada fisik mudah dikenali. Ada sejumlah penyakit yang disinyalir karena orang tersebut mengalami stres yang cukup tinggi dan berkepanjangan, diantaranya adalah penyakit jantung, bisul, tekanan darah tinggi dan sakit kepala.

2. Psikis

Dampak stress pada aspek psikis bisa dikenali, diantaranya adalah ketidakpuasan kerja, depresi, kelelahan, kemurungan dan kurang bersemangat.

3. Perilaku

Akibat stress dikenali dari perilaku, yaitu kinerja rendah, naiknya tingkat kecelakaan kerja, salah dalam mengambil keputusan, tingkat absensi yang tinggi, dan agresi ditempat kerja.

2.2.6 Cara Menghilangkan Sumber Stress kerja

Cara menghilangkan sumber stress ditempat kerja menurut Sopiah (2008:92) antara lain :

1. Remove the stressors

Ada banyak cara untuk menghilangkan sumber stres ditempat kerja. Salah satu solusi terbaik adalah dengan memberdayakan para pegawai sehingga mereka memiliki kontrol yang lebih atas pekerjaan dan lingkungan pekerjaan mereka. Menghilangkan atau mengurangi stressor yang menyebabkan *time based conflict*.

a. Penggunaan/pemanfaatan waktu yang fleksibel

Beberapa perusahaan mengajak karyawannya untuk menentukan kapan mulai dan berakhirnya waktu kerja sehingga mereka dapat lebih mudah menyesuaikan antara aktivitas pribadi dan pekerjaan.

b. Job sharing

Yakni memisahkan posisi karier antara dua orang sehingga mereka yang mengalami stress time-based lebih sedikit diantara pekerjaan dan keluarga.

c. Telecommuting

Telecommuting adalah bekerja dari rumah, biasanya dilakukan dengan menghubungkan komputer ke kantor sehingga mudah untuk menukar kegiatan pekerjaan dan bukan pekerjaan, dan sebagainya.

2. With drawing from the stressors

Para karyawan biasanya mengalami stress ketika tinggal dan bekerja dalam kultur yang berbeda. Tidak cukup dengan asumsi-asumsi dan harapan yang umum. Para ekspatriat harus membayar kontan-bagaimana cara berpikir, bersikap dan bertindakya dipersepsikan atau direspons lingkungannya. Perlu waktu dan keinginan yang kuat agar mampu beradaptasi dengan cepat terhadap lingkungan baru.

3. Changing stress perceptions

Tingkat stres yang dialami pegawai dalam situasi yang sama mungkin dapat berbeda antara satu individu dengan yang lain. Hal ini disebabkan adanya perbedaan persepsi. Oleh karena itu sebenarnya stres dapat diminimumkan melalui perubahan persepsi atas situasi yang ada. Kita dapat memperkuat self steem kita sehingga dapat menerima pekerjaan sebagai tantangan dan bukan ancaman.

4. Controlling the consequences of stress

Kadang-kadang para karyawan tidak dapat mengendalikan stres yang dialaminya. Mereka seringkali membutuhkan bantuan untuk mengatasi stres dengan perilaku disfungsional seperti mengonsumsi alkohol dan obat-obat terlarang. Program gaya hidup sehat akan membantu karyawan belajar bagaimana gaya hidup yang sehat, walau tidak semua orang mampu melakukannya. Kebanyakan orang memerlukan orang lain untuk membantunya agar dapat mengatasinya dengan baik.

5. Receiving social support

Dukungan lingkungan sekitar dapat mengurangi stres yang dialami seseorang. Dalam suatu organisasi, ada tiga hal yang bisa dilakukan untuk memberikan dukungan kepada pegawai yang mengalami stress,

yaitu : Pertama, memperbaiki persepsi mereka bahwa mereka bernilai dan berguna. Kedua, menyediakan informasi untuk membantunya memahami masalah yang sesungguhnya yang memungkinkan untuk menghilangkan sumber stres. Ketiga, dukungan emosional dari yang lain dapat secara langsung membantu mengurangi stress.

2.2.7 Pendekatan Stress Kerja

Menurut Veithzal Rivai dalam tunjungsari (2011:5) pendekatan stress kerja dapat dilakukan dengan cara :

1. Pendekatan individu meliputi :

- a. Meningkatkan keimanan
- b. Melakukan meditasi dan pernapasan
- c. Melakukan kegiatan olahraga
- d. Melakukan relaksasi
- e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
- f. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

2. Pendekatan perusahaan meliputi :

- a. Melakukan perbaikan iklim organisasi
- b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
- c. Menyediakan sarana olahraga
- d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
- e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
- f. Melakukan restrukturasi tugas
- g. Menerapkan konsep Manajemen Berdasarkan Sasaran.

2.3 Motivasi Kerja

Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi. Dengan motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula.

2.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Siagian dalam Kartika (2010:102) definisi dari motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Sopiah (2008:170) mendefinisikan motivasi sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu. Hasil-hasil yang dimaksud bisa berupa produktivitas, kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya.

As'ad dalam Roesyadi (2012:24) mengemukakan bahwa motivasi sering sekali diartikan sebagai dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat sehingga motivasi tersebut merupakan *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.

2.3.2 Teori Motivasi

1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Teori motivasi yang dikembangkannya pada tahun 40-an itu pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hierarki kebutuhan yaitu :

- 1) Kebutuhan Fisiologikal seperti : “kebutuhan makan, minum, perlindungan fisik, bernafas dan lainnya. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat dasar.
- 2) Kebutuhan Rasa Aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup. Tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal, dan intelektual.
- 3) Kebutuhan Sosial, yaitu kebutuhan untuk merasa memiliki yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
- 4) Kebutuhan akan harga diri atau pengakuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, dengan menggunakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

2. Teori ERG Alderfer

Teori ini membagi hierarki kebutuhan manusia menjadi tiga tingkatan sebagai berikut :

- 1) Eksistensi , kebutuhan-kebutuhan manusia akan makanan, udara, gaji, air, kondisi kerja.

- 2) Keterkaitan kebutuhan-kebutuhan akan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang baik.
- 3) Pertumbuhan: kebutuhan-kebutuhan individu untuk memberikan kontribusi pada orang lain atau organisasi dengan memberdayakan kreativitas, potensi dan kemampuan yang dimilikinya.

3. Teori Herzberg

Teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan model dua factor dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene atau pemeliharaan. Menurut Herzberg, yang tergolong faktor motivasional antara lain adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karir, dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor hygieni atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seseorang dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan kerjanya, kebijakan organisasi, kondisi kerja, dan imbalan.

2.3.3 Sumber Motivasi

Teori motivasi yang sudah lazim dipakai untuk menjelaskan sumber motivasi sedikitnya biasa digolongkan menjadi dua, yaitu sumber motivasi dari dalam diri (instrinsik) dan sumber motivasi dari luar (ekstrinsik).

1) Motivasi Instrinsik

Yang dimaksud dengan motivasi instrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu.

2) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena ada perangsang dari luar. Motivasi ekstrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak berkaitan dengan dirinya.

2.4 Kepuasan kerja

2.4.1 Pengertian Kepuasan kerja

Definisi kepuasan kerja menurut Handoko dalam Tunjungsari (2011) “Kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Perasaan tersebut akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya”.

Menurut Robbins dalam Prabu (2005) “kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja itu akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli sebagaimana diungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya. Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila

aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, karyawan akan merasa tidak puas.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja

Menurut Mangkunegara dalam Henny (2007:20) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain :

- a. Faktor Pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Sebuah hasil penelitian mengidentifikasi empat faktor yang menyebabkan tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbins (2008:119), yaitu :

- a. Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya, karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka.
- b. Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan keadilan dalam sistem bayaran, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan-harapan mereka. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, hal itu memungkinkan terciptanya kepuasan.
- c. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan

dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman dan tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar karyawan lebih menyukai bekerja relative lebih dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang relative modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai.

- d. Kolega yang suportif. Untuk sebagian besar karyawan, kerja juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dan suportif mampu meningkatkan kepuasan kerja. Perilaku atasan seseorang juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama.

2.4.3 Teori Kepuasan Kerja

1) Teori Keadilan

Menurut Siagian (2008:291) menyatakan inti teori ini terletak pada pandangan bahwa manusia terdorong untuk menghilangkan kesenjangan antara usaha yang dibuat bagi kepentingan organisasi dan imbalan yang diterima. Artinya apabila seorang karyawan mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, dua kemungkinan dapat terjadi yaitu :

- a. Seseorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar, atau
- b. Mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2) Equity Theory

Teori ini dikemukakan Adam (1963) dalam Gibson (1996) yang mengatakan bahwa karyawan atau individu akan merasa puas terhadap aspek-aspek khusus dari pekerjaan mereka. Aspek-aspek pekerjaan yang dimaksud, misalnya gaji/upah, rekan kerja dan supervisi. Individu atau karyawan akan merasa puas bila sejumlah aspek yang sebenarnya atau sesungguhnya dia terima sesuai dengan yang seharusnya dia terima.

3) Discrepancy Theory

Teori ini dikembangkan oleh Porter dalam Spector (2008:172) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih atau perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Locke menambahkan bahwa seorang karyawan akan merasa puas bila kondisi yang aktual (sesungguhnya) sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Semakin sesuai antara harapan seseorang dengan kenyataan yang ia hadapi maka orang tersebut akan semakin puas.

2.4.4 Respon ketidakpuasan kerja

Robbins (2008) mengemukakan ada konsekuensi ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka, dan ada konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka. Sebuah kerangka teoritis-kerangka pengaruh-kesetiaan-pengabaian sangat bermanfaat dalam memahami konsekuensi dari ketidakpuasan. Konstruktif/deskriptif dan aktif/pasif. Respon-respon tersebut didefinisikan seperti berikut :

1. Keluar (exit) : perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri .

2. Aspirasi (Voice) secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan beberapa bentuk aktivitas serikat pekerja.
3. Kesetiaan (loyalty) : secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “ melakukan hal yang benar”
4. Pengabaian (neglect) : secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidak hadirannya atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

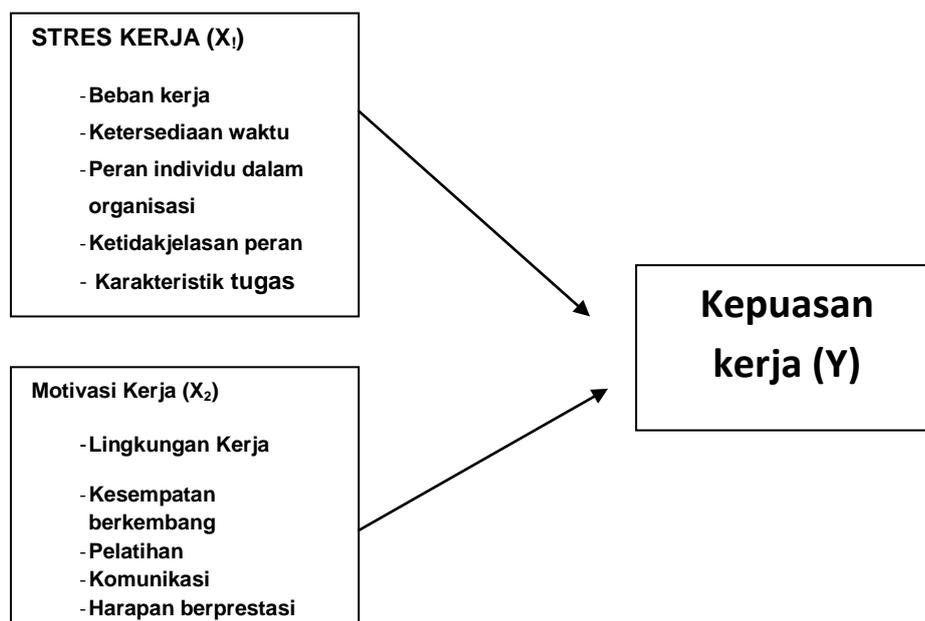
2.5 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melihat sebuah fenomena perilaku organisasi berupa pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar. Tantangan-tantangan yang dihadapi dunia perbankan di era globalisasi ini dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya, Bank BNI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya sesuai dengan visi-misinya, mengingat faktor sumber daya manusia yang dimiliki memegang peran penting dalam upaya perwujudan visi misi perbankan yang optimal maka kualitas manajemen sumber daya manusia pun harus ditingkatkan , untuk itu agar Bank BNI dapat berkembang secara optimal,maka pemeliharaan hubungan dengan para karyawan menjadi sangat penting, salah satu hal yang penting dalam pemeliharaan hubungan tersebut adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan dan mengenai

penanggulangan stres kerja para karyawan sebagai hasil dari proses bekerja mereka.

Menurut Sopiha (2008:85) “stres merupakan respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.” Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja. Konsekuensi dari stres dapat dibagi ke dalam tiga kategori umum yaitu gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2007). Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan ketika stress tidak diatasi dengan cepat maka akan berakibat negatif buat karyawan dan berdampak pada produktivitas kerjanya. Selain penanggulangan terhadap stres kerja yang dihadapi oleh karyawan salah satu usaha untuk memperhatikan kepuasan kerja adalah dengan pemberian motivasi kerja karyawan secara optimal. Secara garis besar, kerangka pikir pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Cabang Makassar adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu

- 1 Penelitian yang dilakukan oleh Argo B. Wuisan (2007) dengan judul “Pengaruh Stress terhadap kepuasan kerja karyawan PT (Persero) Angkasa Pura I Bandara Sam Ratulangi Manado” maka penelitian ini mendapatkan hasil dalam analisis korelasi menunjukkan hubungan yang negative, dimana stres yang ada sekarang ini membuat kepuasan kerja karyawan menurun. Hasil ini didukung oleh hasil analisis regresi yang juga menunjukkan nilai prediksi yang negatif.
- 2 Penelitian pengaruh stress dan kepuasan kerja juga dilakukan oleh Peni Tunjungsari (2011) yang berjudul “Pengaruh Stres kerja terhadap kepuasan kerja PT. Pos (persero) Bandung. Penelitian ini mendapatkan Hubungan stres kerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung dengan kepuasan kerja adalah cukup kuat atau sedang. Dimana stres kerja memiliki pengaruh pada kepuasan kerja sebesar 34,3% dan sisanya sebesar 65,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar variabel stress kerja. Hal ini berarti stress kerja yang dialami karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam kondisi stress yang tidak terlalu tinggi sehingga masih dapat diantisipasi dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik dan menyebabkan karyawan tetap merasa puas akan hasil pekerjaannya.
- 3 Penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai BKKBN Kabupaten Muara Enim oleh Anwar Prabu (2005) dimana secara bersama-sama seluruh variabel bebas faktor-faktor motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor-faktor motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai

- 4 Penelitian mengenai Systematic Stres, Burnout, Coping dan Manajemen Stres di Kalangan Psikiater oleh Fothergill, Deborah et.al (2004) penelitian ini dilakukan di Eropa, Inggris, dan Amerika Serikat Tujuan dari penelitian ini adalah sistematis untuk meninjau bukti saat efektivitas intervensi manajemen stres bagi mereka yang bekerja sebagai profesi psikiater, Dengan Metode Sebuah tinjauan sistematis literatur saat ini dilakukan dalam stres dan manajemen stres dalam profesi psikiatri. Hasil: Dua puluh tiga studi internasional termasuk dalam psikiatri yang bagian review. Psikiater melaporkan berbagai stres dalam pekerjaan mereka, termasuk stres yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dan tekanan pribadi. Pribadi seseorang stres, yang psikiater menemukan sangat sulit untuk mengatasi adalah pasien percobaan bunih diri. Coping Strategi ini termasuk dukungan dari rekan-rekan dan kepentingan luar. Tidak ada studi mengevaluasi penggunaan stres-manajemen intervensi untuk psikiater. Kesimpulan: Psychiatry adalah profesi stres. Psikiater mengidentifikasi beberapa stres dalam kehidupan profesional dan pribadi mereka.
- 5 Penelitian yang dilakukan oleh Haryadi Sarjono (2010) dengan judul “pengaruh stres dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan PT. SE-YI Manggadua” dari hasil penelitian dengan menggunakan Metode Deskriptif, korelasi pearson dan path analysis, dengan jumlah responden sebanyak 50 responden menemukan bahwa Stres kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) dimana $R^2 = 0,367$ atau sebesar 36,7% .Stres Kerja, motivasi

kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 90,1%

2.7. Hipotesis

Salah satu perhatian pihak manajemen perusahaan adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan serta penanggulangan stres dan pemberian motivasi kerja terhadap pekerjaan mereka. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan kerja karyawan adalah stres kerja yang mereka hadapi. Sehingga diduga stres dapat berakibat negatif terhadap kepuasan kerja, oleh karena itu stres kerja menjadi salah satu variabel dalam penelitian ini yang akan diteliti. Pemberian motivasi kerja dari perusahaan merupakan salah satu hal yang menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan yang mereka miliki, diduga motivasi kerja yang dimiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga motivasi kerja menjadi salah satu variabel dalam penelitian ini yang akan diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di atas, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan serta pengaruh Stres kerja Terhadap kepuasan kerja, serta Motivasi kerja Terhadap kepuasan kerja. Untuk mengukur pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dapat dilihat dari banyak faktor. Untuk itu peneliti kemudian melanjutkan penelitian serupa dengan hipotesis

1. Diduga bahwa Stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar
2. Diduga variabel Motivasi kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar.