

**PENGARUH STRES KERJA, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BANK NAGARI CABANG UTAMA  
BPD SUMATERA BARAT**

Oleh :

**Mery Trianita, SE, MM<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup> Dosen Tetap STIE Perbankan Indonesia

**Abstraction**

*We know that employee performance can influence by job stres, motivation and job satisfaction. Company is needed to improve the employee performance in order to achieve the competitive advantage. The purpose of this research is to know the effect of job stres, motivation and job satisfaction toward employee performance. The research is done in Bank Nagari Cabang Utama BPD Sumatera Barat Padang. The sampling method that is used the Simple Random Sampling. There were 62 questionnaires distributed, however only 56 were appropriate for analysis. Data analysis utilized multiple regression analysis. The result of research found that stress and motivation are significantly affect the employee performance, while job satisfaction do not correlate isn't it with employee performance.*

**Key word : job stress; motivation; job satisfaction; employee performance**

**PENDAHULUAN**

Di dalam globalisasi saat ini, persaingan di dalam industri perbankan semakin lama semakin ketat. Keadaan ini menuntut karyawannya untuk selalu meningkatkan produktivitas sehingga mampu menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang singkat dengan hasil yang optimal. Upaya untuk mencapai produktivitas perusahaan, karyawan dituntut mengikuti peraturan-peraturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Perubahan-perubahan itu membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri dan masyarakat luas. Agar eksistensi diri tetap terjaga, maka setiap individu akan mengalami stress terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut.

Perusahaan harus memiliki perencanaan kinerja yang merupakan suatu proses di mana karyawan dan manajer bekerjasama merencanakan apa yang harus dikerjakan

karyawan pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus diukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan itu.

Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Mengenai gaji/upah dan adanya harapan (*expectation*) merupakan hal yang menciptakan motivasi seorang karyawan bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik. Seseorang yang termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya, dan organisasi di mana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Bila sekelompok karyawan dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula.

Begitu juga dengan peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan kinerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan Kerja menurut Martoyo dalam Parwanto (2001) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja, motivasi dan kepuasan kerja yang dihubungkan dengan kinerja karyawan khususnya karyawan Bank Nagari pada Cabang Utama Padang.

#### TINJAUAN LITERATUR

Bagian ini menguraikan tentang pemahaman teoritis masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu stres kerja, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

##### Stres Kerja

Stres kerja oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap biaya organisasi dan industri.

Menurut Luthans (2006) stres merupakan kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraint*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi

penting. Sedangkan In Vancevich dan Matteson (1993) mendefinisikan stres sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian mereka lebih merinci definisi stres ini sebagai suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Dalam definisi lain, Beehr dan Newman (1978) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Dari definisi-definisi yang dikemukakan dapat disederhanakan stres sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan/atau perilaku pada anggota organisasi.

Sementara itu Robbin (2006) menjelaskan stres sebagai suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikontfrontasikan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Dale dan Staudohar dalam Sutanto (2006) menyatakan stres kerja merupakan suatu tekanan yang dirasakan oleh seseorang yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang dimana tekanan ini disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana individu tersebut berada. Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut stresor. Terdapat dua sumber utama dari stres pada karyawan, yaitu faktor-faktor yang bersifat organisasi dan faktor-faktor

yang bersifat non organisasi atau non pekerjaan.

Jika individu mengalami stres, maka individu menunjukkan gejala-gejala baik secara fisik, psikis maupun gejala yang tampak dalam perilaku, gejala ini dapat dikatakan juga sebagai akibat dari stres yang sedang dialami. Robbins (2006) mengemukakan bahwa individu yang sedang mengalami stres akan menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut :

1. *Fisiologi* : seperti perubahan-perubahan kimiawi tubuh.
2. *Psikologis* : seperti ketegangan, merasa bosan, cemas, lelah dan tidak berdaya.
3. *Perilaku* : seperti ceroboh, sering menggerak-gerakan kaki, perubahan pola makan dan tidur, kecanduan rokok, mudah panik dan lain-lain.

Gejala stres yang dikemukakan oleh Cooper (2002) bisa dilihat dari fisik maupun perilaku. Gejala-gejala fisik akibat stres seperti nafas menjadi semakin cepat, mulut dan kerongkongan menjadi kering, kedua tangan menjadi basah oleh keringat, tubuh merasa gerah/panas, tubuh mengalami gangguan pencernaan, susah buang air besar, badan terasa lelah, kepala menjadi sakit sakit dan tegang dan perasaan sangat gelisah. Gejala-gejala perilaku akibat stres, perasaan menjadi : terganggu, khawatir dan sedih, jengkel terhadap orang lain, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu mengatasi persoalan yang dihadapi, gelisah dan tidak termotivasi.

Sumber-sumber stres yang dapat mengganggu konsentrasi pekerja dalam pekerjaannya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu : (Bestari, 2005)

1. Faktor-faktor pekerjaan, meliputi beban kerja, hubungan interpersonal, iklim organisasi, perubahan kerja,

lingkungan fisik dan ambiguitas peraturan.

2. Faktor-faktor personal, seperti kebutuhan hidup dan perilaku menyimpang dalam pekerjaan.
3. Faktor-faktor eksternal, kondisi ekonomi, hukum dan peraturan pemerintah, perjalanan, iklim, nilai-nilai masyarakat, kejahatan dan masalah-masalah diluar pekerjaan.

Banyak riset telah menyelidiki hubungan stress kerja dengan kinerja. Dalam Luthans (2006) dikatakan pola yang paling meluas adalah hubungan U terbalik dimana stress pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan beraksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stress menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang yang mengakibatkan kinerja menurun.

Dalam menghadapi stres ini, ada tiga strategi yang bisa dilakukan menurut Mangkunegara dalam Setyowati (2005), strategi pertama dengan memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres. Strategi kedua dengan menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stres dan strategi yang ketiga meningkatkan daya tahan pribadi. Dibalik ketiga strategi ini, nilai-nilai agama dalam bentuk keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa merupakan pondasi yang paling utama, kecil kemungkinannya akan memperoleh dampak negatif dari stres. Akan tetapi, sebaliknya ia mampu mengendalikan stres ini secara lebih bermakna. Hidup bahagia adalah hidup yang memiliki keseimbangan antara banyak stres dan kurang stres dan mengendalikannya menjadi *eutres*.

## Motivasi

Banyak orang mendefinisikan motivasi dengan bahasanya sendiri, dan biasanya kata-kata berikut dimasukkan dalam definisi: *hasrat, keinginan, harapan, tujuan, sasaran, kebutuhan, dorongan, motivasi dan insentif*. Istilah *motivasi* berasal dari kata Latin *movere* yang berarti "bergerak", yang oleh Luthans (2006) motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis atau psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif.

Menurut Gibson (1996), motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku, konsep ini digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku (mengenai perilaku yang lebih intens sebagai hasil dari tingkat motivasi yang lebih tinggi) dan juga untuk menunjukkan arah tindakan. Setiap organisasi bisnis harus mampu menyusun sebuah kerangka yang tepat bagaimana sebaiknya motivasi itu diberlakukan pada setiap individu yang terlibat di dalamnya.

Motivasi menurut Hasibuan (2000) adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Jadi dapat dikatakan dalam Wahyuddin (2001) kalau motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahannya, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Dalam konteks sistem, motivasi mencakup tiga elemen yang berinteraksi dan saling tergantung :

1. *Kebutuhan*. Kebutuhan tercipta saat tidak adanya keseimbangan fisiologi atau psikologi. Misalnya, kebutuhan muncul saat sel dalam tubuh kehilangan makanan atau air atau ketika tidak ada orang lain yang bertindak sebagai teman atau sahabat.
2. *Dorongan*. Dorongan fisiologis dan psikologis adalah tindakan yang berorientasi dan menghasilkan daya dorong dalam meraih insentif.
3. *Insentif*. Semua yang akan mengurangi sebuah kebutuhan dan dorongan. Artinya dengan memperoleh insentif akan cenderung memulihkan keseimbangan fisiologis atau psikologis dan akan mengurangi dorongan.

Teori-teori motivasi dapat diklasifikasi menjadi dua kelompok (Handoko, 2001) kelompok pertama teori isi (*content theories*) atau lebih dikenal dengan teori kebutuhan (*need theories*). Teori yang sangat terkenal dari teori kebutuhan ini adalah hierarki kebutuhan yang diungkapkan Abraham Maslow, dalam Robbins (2006) mengatakan bahwa dalam diri manusia bersemayam lima jenjang kebutuhan, yaitu :

1. *Psikologis* : antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), seks dan kebutuhan jasmani lainnya.
2. *Keamanan* : antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. *Sosial* : mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik dan persahabatan.
4. *Penghargaan* : mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan dari luar seperti

misalnya status, pengakuan dan perhatian.

5. **Aktualisasi Diri**: dorongan untuk menjadi seseorang/ sesuatu sesuai ambisinya; yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan kebutuhan diri.

Sedangkan menurut Atkinson dalam Stoner (1996) menyatakan ada tiga macam dorongan mendasar dalam diri orang yang termotivasi: kebutuhan untuk berprestasi (*need for achievement*), kebutuhan kekuatan (*need for power*), dan kebutuhan untuk berafiliasi (*need for affiliation*) atau berhubungan dekat dengan orang lain. Teori X dan Teori Y yang dikemukakan oleh Douglas Mc. Gregor dalam Robbin (2006) mengemukakan Teori X diasumsikan bahwa karyawan tidak menyukai kerja, malas, tidak menyukai tanggung-jawab dan harus dipaksa agar berprestasi, sedangkan Teori Y diasumsikan bahwa karyawan menyukai kerja, kreatif, berusaha bertanggung-jawab, dan dapat menjalankan pengendalian diri.

Motivasi dalam bekerja dapat terjadi dalam dua cara (Soetisna, 2002) yaitu motivasi intrinsik, faktor-faktor yang ditimbulkannya sendiri sehingga dapat mempengaruhi dirinya untuk berperilaku menurut cara tertentu atau beranjak pada arah tertentu seperti tanggungjawab, kebebasan untuk bertindak, ruang lingkup yang digunakan dan pengembangan keterampilan serta kemampuan, pekerjaan dan kesempatan yang menarik dan menantang untuk dicapai. Kemudian motivasi ekstrinsik, adalah apa yang dilakukan pada seseorang agar dapat memotivasinya. Ini meliputi penghargaan seperti kenaikan gaji, pujian atau promosi dan hukuman seperti tindakan disiplin, penundaan gaji atau kritikan.

## Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang atau karyawan yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku. Menurut Asad dalam Daswandi (2006) ada tiga macam teori kepuasan kerja yaitu:

1. **Equity Theory**  
Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas sesuatu situasi. Perasaan keadilan dari ketidak-adilan atas sesuatu situasi diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang selevel dengan dirinya.

2. **Discrepancy Theory**  
Dalam teori ini kepuasan kerja diukur dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Artinya kepuasan kerja seseorang itu bergantung kepada antara apa yang diinginkan seperti kehormatan, prestasi, gaji, fasilitas berupa perumahan, kesehatan, transportasi dan lain-lain menurut perasaan yang telah diperoleh melalui pekerjaan. Orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan kenyataan.

3. **Two Factor Theory**  
Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan dan ketidak-puasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda. Artinya kepuasan dan ketidak-puasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinu. Faktor yang menimbulkan kepuasan misalnya prestasi, pekerjaan itu sendiri, tanggungjawab dan adanya kemungkinan untuk berkembang, sedangkan faktor yang menyebabkan ketidakpuasan misalnya prosedur perusahaan dan adminstrasinya, supervisi, hubungan antara pribadi.

Menurut Locke (dalam Sule, 2002), kepuasan atau ketidak-puasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidak-puasan kerja: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja dan kesempatan bertumbuh.

Kepuasan kerja menurut Gibson (1996) adalah suatu sikap yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya. Sedangkan menurut Schultz (1990) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan positif *behavior* pada pekerjaan. Menurutnya karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki *performance* daripada karyawan yang tidak puas.

Lain lagi menurut Soetisna (2002) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai tanggapan emosi seseorang terhadap aspek-aspek pekerjaan (seperti upah, supervisi dan manfaat) atau terhadap pekerjaan itu sendiri.

### Kinerja Karyawan

Tercapainya tujuan organisasi sangat tergantung dari kinerja atau prestasi yang dicapai oleh karyawan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (1990) disebutkan bahwa "Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Dhorna (1998) yang dimaksud dengan kinerja adalah kadar hasil yang dapat ditunjukkan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

Sedangkan menurut Saidi (1992) prestasi adalah kemampuan, kesanggupan dan kecakapan seseorang atau suatu bangsa. Prestasi kerja atau kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibeban-

kan kepadanya. Secara teoritis penilaian atau pengukuran prestasi kerja atau kinerja memberikan informasi yang dapat digunakan pimpinan untuk membuat keputusan tentang promosi jabatan.

Menurut Steers (1985) prestasi kerja atau kinerja seseorang merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu :

1. Kemampuan, perilaku dan minat
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan seorang pekerja
3. Tingkat motivasi

Davis (1964) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*), secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) dan faktor motivasi (*motivation*), motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Penilaian prestasi kerja (kinerja) merupakan suatu proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, dimana kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan pekerjaan mereka (Handoko, 1996). Sedangkan Panggabean (2002) mendefinisikan penilaian kinerja adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengetahui atau memahami tingkat kinerja karyawan dibandingkan dengan tingkat kinerja karyawan lainnya atau dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

### Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

Stres kerja oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai alasan penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap biaya organisasi dan industri. Menurut Randall Schuller yang dikemukakan oleh Rini (2002) mengatakan stress yang dihadapi karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran serta tendensi mengalami kecelakaan.

Banyak riset telah menyelidiki hubungan stress kerja dengan kinerja. Novitasari (2005) dalam penelitiannya menggunakan variabel stres yang terdiri dari konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan untuk mengukur kinerja karyawan. Hasil penelitiannya mendukung bahwa Konflik Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Tugas dan Pengaruh Kepemimpinan mempunyai hubungan negatif dengan kinerja karyawan artinya jika variabel bebas meningkat maka Kinerja karyawan akan menurun, begitu juga sebaliknya. Sedangkan variabel bebas untuk Waktu Kerja dan Dukungan Kelompok mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja karyawan artinya jika variabel bebas ini meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Dalam Luthans (2006) dikatakan pola yang paling meluas adalah hubungan U terbalik dimana stress pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan beraksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stress menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau

kendala ke seseorang yang mengakibatkan kinerja menurun.

Agar seseorang mau melakukan sesuatu pekerjaan, orang tersebut memerlukan motivasi. Motivasi merupakan hal/ sesuatu yang mendorong seseorang berbuat sesuatu. Motivasi suatu individu dapat timbul dari dalam diri individu dan dapat timbul dari luar diri individu dan mempunyai pengaruh terhadap perilaku dan prestasi individu. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Dalam Novitasari (2003) dikatakan, bahwa orang yang termotivasi akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang telah ditentukan, serta orang senang melakukannya. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk berprestasi, maka hasil kerja yang dicapai semakin tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin dan Djumino (2005) pada Kantor Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat di Kabupaten Wonogiri tentang kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai membenarkan hipotesis bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian juga dilakukan oleh Karsini (2004) yang menggunakan sampel sebanyak 100 orang karyawan pada Penerbit dan Percetakan PT. Pabelan Surakarta dan menyimpulkan kalau motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana sumbangan efektif motivasi sebesar 52,6%.

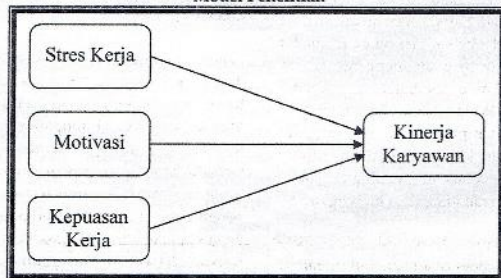
Aspek lain yang menentukan kinerja adalah kepuasan kerja terhadap pekerjaan yang diberikan. Kepuasan kerja menurut Gibson (1996) adalah suatu sikap yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya. Merujuk berbagai pendapat, maka Parwanto dan Wahyuddin (2001) menyimpulkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerjanya adalah : (a) faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan; (b) faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya; (c) faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu

istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya; (d) faktor finansial, merupakan yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2004) ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti. Ini telah diuji baik secara parsial maupun bersama-sama tidak berpengaruh signifikan.

Dengan demikian model penelitian yang menggambarkan hubungan antara stress kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1.  
Model Penelitian



Dengan mengacu kepada model penelitian di atas maka hipotesis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Pengaruh negatif signifikan antara stress kerja dengan kinerja karyawan

H<sub>2</sub> : Pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan

H<sub>3</sub> : Pengaruh positif signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan



## METODE PENELITIAN

Sampel penelitian ini adalah karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling*. Kuisioner disebar sebanyak 65 set kuisioner yang diantar langsung ke kantor Bank Nagari Cabang Utama Padang. Tingkat pengembalian kuisioner sebesar 95%. Dari 62 set kuisioner yang kembali hanya 56 set kuisioner yang bisa diolah dan 6 set kuisioner lagi tidak dapat diproses karena pengisiannya tidak lengkap. Dari 56 set kuisioner yang bisa diolah terdiri dari berbagai latar belakang demografi (jenis kelamin, umur, pendidikan, masa kerja, jabatan dan penghasilan) yang beragam.

Gambaran umum responden: perempuan sebanyak 38 orang (68%), berumur <30 tahun 26 orang (46%), berpendidikan sarjana 26 orang (46%), lama masa kerja >5 tahun 43 orang (77%), sebagian besar bertugas pada bagian dana sebanyak 26 orang (46%) dan berstatus kawin 37 orang (66%). Responden yang menerima gaji antara dua juta seratus ribu rupiah sampai empat juta rupiah adalah 29 orang (52%).

Operasionalisasi variabel pada penelitian ini terdiri dari empat variabel utama, yaitu : stress kerja, motivasi dan kepuasan kerja sebagai variabel independent serta kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

Stres kerja ini diukur dengan menggunakan instrumen yang diambil dari Novitasari (2003) yang terdiri dari 24 pernyataan, sedangkan motivasi diukur dengan menggunakan instrumen yang diambil dari Herpen, Praag dan Cools (2005) yang terdiri dari 20 pernyataan

sedangkan pengukuran kepuasan kerja menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) yang dikembangkan oleh Weiss, Dawis, England dan Lofquist (1967) dan dikutip oleh Yadewani (2003) terdiri dari 20 item pernyataan. Semua instrument pengukuran menggunakan skala likert lima poin.

Teknik statistic yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan dengan 3 variabel independen yaitu stress kerja, motivasi dan kepuasan kerja. Oleh karena itu model yang digunakan dalam penelitian ini regresi berganda.

Persamaan Regresinya adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y	= Kinerja Karyawan
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien Regresi
$X_1$	= Stres Kerja
$X_2$	= Motivasi
$X_3$	= Kepuasan Kerja
e	= Standar Error

Uji validitas digunakan untuk mengukur kualitas kuisioner yang digunakan sebagai instrument penelitian dan instrument dikatakan valid jika memenuhi syarat nilai koefisien korelasi minimum validitas 0,3 (Chia dalam Dharna, 2002) dan Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten dari instrument yang dinyatakan valid. Instrumen dikatakan andal (reliable) jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,5 (Nunnally, 1967). Hasil uji reliabilitas kuisioner dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.  
Hasil Uji Reliabilitas (Croubach Alpha)

No	Variabel	Item Pernyataan	Item Pernyataan Valid	Croubach Alpha
1	Stres Kerja	24	22	0,8669
2	Motivasi Kerja	20	18	0,8682
3	Kepuasan Kerja	20	19	0,9407
4	Kinerja Karyawan	16	14	0,7128

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Analisis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan

menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2.  
Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Variabel Independen	Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)				
	R <sup>2</sup>	F	b	t	Sig
Stres Kerja	.634		-.209	-2.642	.004
Motivasi Kerja			.340	2.889	.006
Kepuasan Kerja			1.372E-02	.206	.838

\*Signifikan pada P < 0,05

Berdasarkan Tabel 2. di atas, persamaan regresi dari hasil pengolahan data dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = C - 0,209X_1 + 0,340X_2 + 0,01372X_3 + e$$

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah 0,634 dengan sign=0,004 artinya stress kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja memiliki proporsi yang menjelaskan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan

yaitu sebesar 63,4% dan signifikan pada p<0.05. Ini berarti variabel independent stress kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja ini ketiganya secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen kinerja karyawan.

Hasil deskriptif jawaban responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.  
Hasil Deskriptif Jawaban Responden

Variabel	Dimensi	Distribusi Frekuensi
Stres Kerja	Kepemimpinan	Tinggi
	Konflik kerja	Rendah
Motivasi	Harapan Berprestasi	Tinggi
	Kesempatan Berkembang	Rendah
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu Sendiri, rekan kerja	Tinggi
	Pengawasan	Rendah
Kinerja Karyawan	Efektifitas dan Efisiensi	Tinggi
	Otoritas dan Tanggung jawab	Rendah

Sumber: Diolah dari kuisioner

Dari tabel 3 ini dapat kita lihat bahwa pada variabel stress kerja, dimensi yang paling berkontribusi dalam timbulnya stress adalah kepemimpinan. Sedangkan pada motivasi dimensi harapan berprestasi lebih dominan mendorong timbulnya motivasi, pada variabel kepuasan kerja ada dua dimensi yang mendukung timbulnya kepuasan kerja yaitu dimensi pekerjaan itu sendiri dan rekan kerja. Pada variabel kinerja karyawan dimensi efektifitas dan efisiensi yang memberikan distribusi frekuensi paling tinggi.

#### Pembahasan

Hasil analisis regresi berganda mendukung hipotesis pertama, dengan nilai signifikansi 0.023, berarti variabel stress kerja memiliki hubungan yang negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan ( $b = -0,209$ ;  $t = -2,642$ ; signifikansi pada  $p < 0,05$ ). Dengan kata lain semakin tinggi stress karyawan dalam bekerja maka akan mengakibatkan semakin menurunnya kinerja karyawan tersebut. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian Iswanto (2001) yang menyatakan bahwa stress kerja dengan kinerja berhubungan negatif dimana semakin besar stress kerja akan membuat kinerja menjadi menurun. Begitu juga hasil interview awal dengan pimpinan Bank Nagari mengatakan bahwa tingkat stress mempengaruhi kinerja karena ini adalah fakta alami, namun stress dalam bekerja dapat dikurangi salah satunya jika terdapat suasana kerja yang kondusif. Dalam Luthans (2006) dikatakan pola yang paling meluas adalah hubungan U terbalik dimana stress pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan beraksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan baik, lebih intensif atau lebih cepat.

Tetapi terlalu banyak stress menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang yang mengakibatkan kinerja menurun. Dari hasil deskriptif jawaban responden dimensi yang mempengaruhi timbulnya stress adalah pengaruh kepemimpinan, dalam setiap organisasi kedudukan pemimpin sangat penting. Seorang pemimpin melalui pengaruhnya dapat memberikan dampak yang sangat berarti terhadap aktivitas karyawan. Dalam pekerjaan yang bersifat *stressfull* para karyawan bekerja lebih baik manakala pemimpinnya mengambil tanggung-jawab lebih besar dalam memberikan pengarahan.

Hasil analisis regresi berganda mendukung hipotesis kedua yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,006 ( $t = 2,889$ ;  $p < 0,05$ ). Ini berarti motivasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja dari karyawan maka akan semakin meningkat kinerja karyawan. Ini juga sesuai dengan hasil wawancara awal dengan karyawan Bank Nagari bahwa dengan adanya sistem target kerja serta reward yang merupakan salah satu factor yang memotivasi karyawan dalam mencapai hasil yang diinginkan oleh manajemen. Dari hasil deskriptif jawaban responden variabel motivasi menunjukkan bahwa pada dimensi harapan berprestasi yang membuat karyawan terdorong sehingga mencapai hasil yang maksimal. Karena semakin tinggi motivasi seseorang untuk berprestasi, maka hasil kerja yang dicapai semakin tinggi berdasarkan kemampuan, pengalaman dan kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian sebelumnya seperti hasil penelitian Wahyudin dan Djumino (2005) bahwa motivasi berpengaruh positif dengan kinerja karyawan. Jika karyawan termotivasi dengan baik maka diyakini kinerja karyawan akan semakin lebih baik. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam bekerja. Begitu juga hasil penelitian Novitasari (2003), bahwa orang yang termotivasi akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang telah ditentukan serta orang senang melakukannya. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk berprestasi, maka hasil kerja yang dicapai semakin tinggi.

Hasil analisis untuk pengujian hipotesis ketiga menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,838. Ini berarti bahwa hasil pengujian tidak mendukung hipotesis 3. Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan ( $b = 0,01372$ ;  $t = 0,206$ ; nilai signifikan  $> 0,05$ ). Berdasarkan hasil interview awal dengan karyawan Bank Nagari mengenai tingkat kepuasan kerja maka teridentifikasi bahwa kepuasan kerja cukup bagus dan perlu adanya penyesuaian keseimbangan antara tugas, wewenang serta kapasitas dan kualitas. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja yang dihipotesiskan tidak dapat menjelaskan *variance* dalam variabel kinerja karyawan ( $Y$ ). Dengan demikian, kinerja karyawan ( $Y$ ) tidak tergantung pada kepuasan kerja. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh instrument yang digunakan dalam penelitian belum mencerminkan kondisi riil kepuasan kerja di tempat kerja. Disamping itu responden menganggap terdapat kondisi lain/dimensi lain yang mencerminkan keadaan sebenarnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Gibson (1996) bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, sedangkan menurut Erwin dalam Yadewani (2003) kepuasan kerja adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, dimana perasaan itu bisa *favorable* namun bisa bersifat *unfavorable* tergantung bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri. Sedangkan Schultz (1990) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan *positif behavior* pada pekerjaan, dan menurutnya lagi karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memiliki *performance* daripada karyawan yang tidak puas. Studi yang dilakukan oleh Febriana (2004) dengan menggunakan sample karyawan UNAIR juga menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh stress kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan responden adalah karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel independen stress kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel independen kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dari ketiga hipotesis penelitian, hasil penelitian mengindikasikan bukti empiris untuk mendukung hipotesis 1 dan 2. Dari uji F menunjukkan bahwa nilai Sig. 0,030  $< 0,05$ , berarti bahwa secara bersama-sama semua variabel independen baik stress kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang.

Dari hasil deskriptif jawaban responden dapat disimpulkan kalau variabel stress kerja, dimensi paling dominant yang menyebabkan timbulnya stress adalah pengaruh kepemimpinan sedangkan konflik kerja juga memicu stress tetapi hanya pada porsi yang sedikit. Sedangkan dimensi harapan berprestasi pada variabel motivasi adalah pendorong paling besar dalam mencapai kinerja yang diharapkan. Pada variabel kepuasan kerja, dimensi pengawasan yang menyebabkan karyawan kurang puas karena dalam hal ini karyawan sangat membutuhkan kemampuan dari pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku, tetapi kepuasan itu timbul pada dimensi pekerjaan itu sendiri dan rekan kerja. Dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggungjawab.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahrul, I. (2003). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dan Identifikasi Manajemen Stress Yang Digunakan Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin*. Tesis Pasca Sarjana Post Graduate Airlangga University.
- Bakar, Y. Drs. H. (2006). *Dampak Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Individu Terhadap Kinerja Salesforce Pada PT XYZ*. Tesis Program Magister Manajemen Unand Padang. (Tidak dipublikasikan)
- Bestari TM. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta:UPFE-UMY.
- Cooper, C dan Straw, A. (2002). *Stres Manajemen Yang Sukses Dalam Sepekan*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Dale, Y & Staudohar, P. D. (1982). *Personel Management and Industrial Relations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Daswandi. (2006). *Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasional, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Karyawan Staf Pada PT Semen Padang*, Tesis Pasca Sarjana Program Magister Management, Universitas Andalas Padang (Tidak dipublikasikan)
- Davis, K. (1964). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, New Delhi: McGraw-Hill Publishing Company.
- Dessler, G. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jilid II. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Febriana, W. (2004). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Airlangga*, Tesis Pasca Sarjana. Faculty of Economic Airlangga University.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M, & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi*, Edisi kedelapan, Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen*, Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. SP. (2000). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Iswanto, Y. (2001). *Analisis Hubungan Antara Stres Kerja, Kepribadian, dan Kinerja Manajer Bank*. Website:

- <http://psi.ut.ac.id/jurnal/111yun.htm>.
- Karsini. (2004). *Pengaruh Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Penerbit Dan Percetakan PT. Pabelan Surakarta*, Tesis Program Magister Management FKIP UMS
- Luhtans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Jakarta: Penerbit Andi
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nadler, D. A., and Lawler, E. E (1977). *Motivations-a Diagnostic Approach*. New York: McGraw-Hill. P. 27
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Novitasari, N. N. (2003). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. H. M. Sampoerna Tbk. Surabaya*,
- Nursiah. (2004). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosat Divisi Regional Barat Medan*, Tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Barat.
- Panggabean, M. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Parwanto dan Wahyuddin. (2001). *Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Di Surakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Rini, F. J. (2002). *Stres Kerja*. Artikel Team e-psikologi.com. Jakarta
- Rivai, H. A dan Pramusinto. (2001). *Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasional, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Individual*, Artikel Ekonomi.
- Robbin, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh. PT. Indeks Kompleks Gramedia.
- Saidi, H. M. (1992). *Prestasi dan Kemampuan*, Jakarta: Rajawali Press.
- Soetisna, D. A (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Das Management Consulting.
- Steers, RM. (1985). *Efektivitas Organisasi Seri Manajemen*, Jakarta, Erlangga.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid II. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sule, E. (2002). *Keterkaitan antara Kepuasan Kerja Karyawan dan Kepuasan Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Perusahaan*, Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol.2, No.2, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Susanto, E. M. (2006). *Pengaruh Persepsi Akan Dimensi Desain Organisasi Dan Tipe Kepribadian Terhadap Tingkat Stres Karyawan PT. Internasional Deta Alfa Mandiri*. Jurnal Manajemen dan

- Kewirausahaan, Vol 8, no. 1, hal. 25-39.
- T.A. Beehr dan J.F. Newman. (1978). *Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature*, *Personnel Psychology*, Winter, pp. 665-699.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York
- Nilvia, W. (2004). *Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Aeronurti Catering Services Batam*, Tesis Pasca Sarjana, Industrial Engineering and Management, Batam.
- Wahyuddin, M. dan Djumino (2005). *Analisis Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Di Kabupaten Wonogiri*, Tesis Program Magister Management, UII, Yogyakarta.
- Yadewani, D. (2003). *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Sumbang*, Tesis Program Magister Manajemen Unand Padang. (Tidak dipublikasikan).