



UNIVERSITAS INDONESIA

**SUMBER STRES KARYAWAN LINI DEPAN PERBANKAN:
STUDI KASUS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK KANTOR CABANG JAKARTA-PASAR MINGGU DAN
DEPOK**

SKRIPSI

**DWI LIANASARI
0603001075**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPOK
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**SUMBER STRES KARYAWAN LINI DEPAN PERBANKAN:
STUDI KASUS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK KANTOR CABANG JAKARTA-PASAR MINGGU DAN
DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi**

**DWI LIANASARI
0603001075**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
KEKHUSUSAN SUMBER DAYA MANUSIA
DEPOK
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dwi Lianasari

NPM : 0603001075

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dwi Lianasari
NPM : 0603001075
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Sumber Stres Karyawan Lini Depan Perbankan:
Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jakarta
Pasar-Minggu dan Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Leis Suzanawaty, S.E., M.Si. (.....)
Penguji : Sisdjiatmo K. Widhaningrat, S.E., M.Sc. (.....)
Penguji : Maeyta Selly, S.E., M.M. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tian, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya.

Untuk Ibu Leis Suzanawaty, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran bagi saya dalam penyusunan skripsi ini; maafkan saya Bu, sering mengecewakan Ibu. Berjuta terima kasih rasanya tidak akan cukup untuk mewakili rasa terima kasih saya atas kesabaran dan dukungan Ibu dalam mengarahkan saya menyusun skripsi ini. Bagaimanapun, apalagi yang dapat saya katakan: **speechless** terima kasih Ibu...
^.^

Kepada pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, khususnya seluruh staf dan pimpinan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Unit BRI wilayah Kanca Jakarta-Pasar Minggu dan Kanca Depok, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan untuk penelitian ini; terima kasih semua ☺. Untuk Bapak Yudi Pramuhardjo, Bapak Achmad Syarifudin, Bapak Triantoro, Bapak Suhardjono, Bapak Ahmad Maulana, serta Tete Mira Tinthania; maaf aku merepotkan kalian, terima kasih atas bantuannya..
^.^

Untuk Papa dan Mama... *this is for you....* maaf kura-kura ini jalannya lambat sekali ya Pa, Ma...☺ Untuk Ko Ade, sebentar *bro'*, kau akan segera menyusull.. *chaiyoooo!!!* Untuk adikku, Shinta Jendil, *catch me if u can!!! I know u can!!* ^.^ Untuk keluargaku: Aditya Setiawan, thanks Ncek buat tambahan sokongan dananya =); Gunady Haryanto, atas beragam bantuan dan sumbangan *ebook*-nya yang sangat berharga; Kitty Natalia, sepupuku; serta untuk sahabat yang telah banyak membantu dan memberikan semangat bagi saya dalam

menyelesaikan skripsi ini: Fristki Antonius, Febrina Marnarizka P., Johannes Indra P. Pao, Gita Amelia, Reza Baizuri, Nurhasanah Ayuningtyas, Adrian Achyar, Dita Tania, Erna Hs., Dwita Pramesti N., Cecilia Sandra, n d' other Bloons, *thanks all for being a true friend for me...* buat lainnya yang gak disebut, maaf yaks, bisa ga abis-abis ini *list*-nya.. hehe.. Akhir kata: *peace all ^.^v, may God bless you always....* Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan kesejahteraan pekerja. *Viva human resources Indonesia!!*



Depok, Agustus 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Lianasari
NPM : 0603001075
Program Studi : Sumber Daya Manusia
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Sumber Stres Karyawan Lini Depan Perbankan: Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jakarta Pasar-Minggu dan Depok”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Yang menyatakan:

(Dwi Lianasari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Pembatasan Masalah	7
1.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Stres.....	10
2.1.1 Pionir Penelitian di Bidang Stres	10
2.1.2 <i>Stressor</i>	12
2.1.3 <i>Stress Reactivity</i>	14
2.1.4 Definisi Stres.....	14
2.1.5 Sasaran Manajemen Stres	16
2.2 Sumber Stres Pada Pekerja.....	18
2.2.1 Definisi Sumber Stres	18
2.2.2 Sumber Stres Potensial Pada Pekerja.....	19
2.2.2.1 Faktor Lingkungan	20
2.2.2.2 Faktor Organisasional	21
2.2.2.3 Faktor Individual.....	26
2.2.3 Pentingnya Mengidentifikasi Sumber Stres Pekerja.....	27
2.2.4 Konsekuensi Stres Pada Pekerja	28
2.2.4.1 Fisiologis.....	28
2.2.4.2 Psikologis	29

2.2.4.3 Perilaku	29
2.3 Karyawan Lini Depan Bank.....	29
2.3.1 Bank sebagai Lembaga Keuangan	29
2.3.2 Peran Penting Karyawan Lini Depan.....	30
3. METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Variabel Penelitian	35
3.2.1 Variabel.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran.....	38
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.3.1 Target Populasi.....	39
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4 Instrumen Penelitian.....	41
3.4.1 Instrumen	41
3.4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Sumber Data.....	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.3 <i>Setting</i> Penelitian.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	44
3.6.1 <i>Factor Analysis</i>	45
3.6.2 <i>Descriptive Statistic</i>	46
3.6.3 <i>Compare Mean</i>	48
3.6.3.1 <i>One Way ANOVA</i>	48
3.6.3.2 <i>Independent Sample T-Test</i>	49
4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	52
4.1.1 Profil Perusahaan	52
4.1.2 Visi dan Misi.....	54
4.1.3 Sasaran Jangka Panjang	54
4.1.4 Kinerja Keuangan Saat Ini	55
4.1.5 Jasa dan Layanan.....	55
4.2 Profil Responden.....	58
4.2.1 Jabatan.....	58
4.2.2 Status Kepegawaian	59
4.2.3 Masa Kerja	59
4.2.4 Kantor.....	60
4.2.5 Usia	61
4.2.6 Jenis Kelamin	61
4.2.7 Status Pernikahan	62
4.2.8 Pendidikan.....	63
4.2.9 Rangkuman Profil Responden.....	63
4.3 Reliabilitas	63
4.4 Analisis Faktor	64
4.5 Analisis Deskriptif Sumber Stres Karyawan Lini Depan Bank BRI	72
4.6 Analisis Perbedaan Stres Berdasarkan Karakteristik Individu.....	74

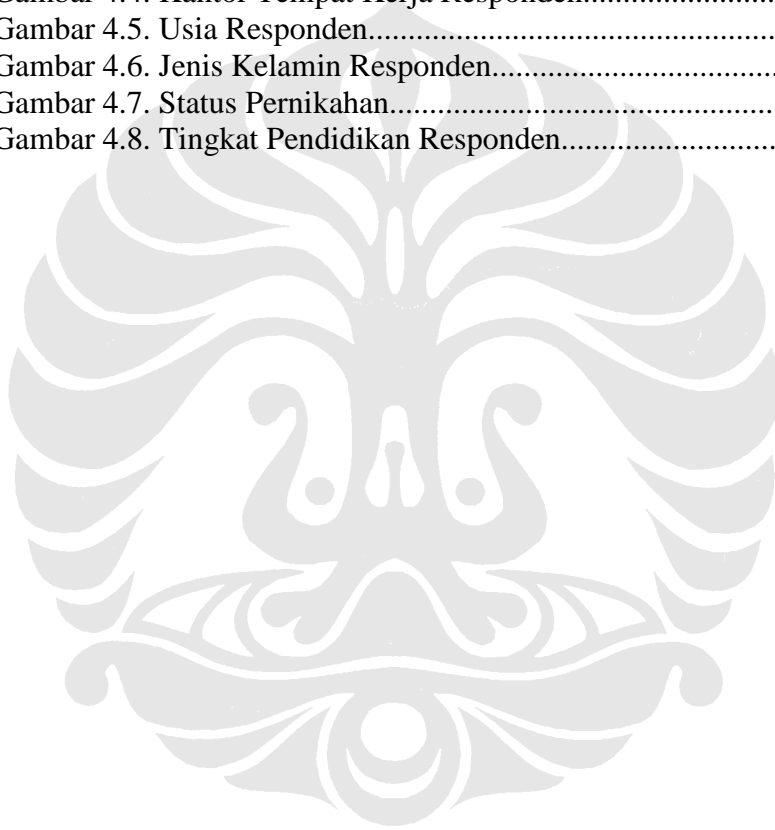
4.6.1 Perbedaan Stres Berdasarkan Jabatan	74
4.6.2 Perbedaan Stres Berdasarkan Status Kepegawaian.....	77
4.6.3 Perbedaan Stres Berdasarkan Masa Kerja.....	78
4.6.4 Perbedaan Stres Berdasarkan Tempat Kerja	79
4.6.5 Perbedaan Stres Berdasarkan Usia.....	81
4.6.6 Perbedaan Stres Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.6.7 Perbedaan Stres Berdasarkan Status Pernikahan	84
4.6.8 Perbedaan Stres Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	86
4.6.9 Analisis Lanjutan Perbedaan Stres Berdasarkan Perbedaan Individu.	88
4.6.9.1 Berdasarkan Jabatan.....	89
4.6.9.2 Berdasarkan Status Kepegawaian	92
4.6.9.3 Berdasarkan Kantor Tempat Kerja.....	92
4.6.9.4 Berdasarkan Usia	93
4.6.9.5 Berdasarkan Jenis Kelamin	93
4.6.9.6 Berdasarkan Status Pernikahan	94
4.6.9.7 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	95
5. KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	99
DAFTAR REFERENSI	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Perbedaan Penelitian Eksplorasi dan Konklusif.....	33
Tabel 3.2.	Operasionalisasi Variabel Sumber Stres.....	36
Tabel 3.3.	Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
Tabel 3.4.	Klasifikasi Nilai Alpha.....	43
Tabel 3.5.	Posisi Keputusan Penilaian Tingkat Stres.....	47
Tabel 4.1.	Jasa dan Layanan Bank BRI.....	56
Tabel 4.2.	Rangkuman Profil Responden.....	64
Tabel 4.3.	Rangkuman Hasil Analisis Faktor.....	66
Tabel 4.4.	Komponen Faktor yang Terbentuk.....	68
Tabel 4.5.	Tingkat Stres Berdasarkan Rata-rata Sumber Stres yang Dihadapi.....	73
Tabel 4.6.	Rangkuman <i>One Way Anova</i> Berdasarkan Jabatan.....	75
Tabel 4.7.	Rangkuman <i>Independent Sample T-Test</i> Berdasarkan Status Kepegawaian.....	78
Tabel 4.8.	Rangkuman <i>One Way Anova</i> Berdasarkan Masa Kerja.....	79
Tabel 4.9.	Rangkuman <i>One Way Anova</i> Berdasarkan Tempat Kerja.....	80
Tabel 4.10.	Rangkuman <i>One Way Anova</i> Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.11.	Rangkuman Analisis <i>Independent Sample T-Test</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	84
Tabel 4.12.	Rangkuman Analisis <i>Independent Sample T-Test</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Status Pernikahan Responden.....	86
Tabel 4.13.	Rangkuman <i>One Way Anova</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	87
Tabel 4.14.	Rangkuman Analisis Perbedaan Rata-rata Stres Berdasarkan Karakteristik Individu.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan antara Stres dan Kinerja.....	17
Gambar 2.2. Hubungan antara Stres dan <i>Illness</i>	17
Gambar 2.3. Model Stres.....	19
Gambar 3.1. Klasifikasi Desain Penelitian.....	32
Gambar 4.1. Jabatan Responden.....	58
Gambar 4.2. Status Kepegawaian Responden.....	59
Gambar 4.3. Masa Kerja Responden.....	59
Gambar 4.4. Kantor Tempat Kerja Responden.....	60
Gambar 4.5. Usia Responden.....	61
Gambar 4.6. Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 4.7. Status Pernikahan.....	62
Gambar 4.8. Tingkat Pendidikan Responden.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Statistik Deskriptif Profil Responden.....	111
Lampiran 3. Reliabilitas.....	112
Lampiran 4. <i>Anti Image Correlation 70 Item</i>	114
Lampiran 5. <i>Anti Image Correlation 69 Item</i>	118
Lampiran 6. <i>Anti Image Correlation 68 Item</i>	122
Lampiran 7. Analisis Faktor.....	126
Lampiran 8. Statistik Deskriptif Nilai Rata-rata Faktor.....	131
Lampiran 9. <i>One Way Anova</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Jabatan.....	132
Lampiran 10. <i>T-Test</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Status Kepegawaian.....	138
Lampiran 11. <i>One Way Anova</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Masa Kerja.....	140
Lampiran 12. <i>One Way Anova</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Tempat Kerja...	142
Lampiran 13. <i>One Way Anova</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Usia.....	147
Lampiran 14. <i>T-Test</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Jenis Kelamin.....	156
Lampiran 15. <i>T-Test</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Status Pernikahan.....	158
Lampiran 16. <i>One Way Anova</i> Perbedaan Stres Berdasarkan Pendidikan.....	160
Lampiran 17. Analisis Faktor Beban Kerja Berlebih untuk <i>Customer Service</i>	165
Lampiran 18. Analisis Faktor Struktur dan Iklim Organisasi untuk <i>Teller</i>	166
Lampiran 19. Analisis Faktor Masalah Keluarga untuk Pegawai Tetap.....	167
Lampiran 20. Analisis Faktor Beban Kerja Berlebih untuk Pria.....	168