

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA SERTA KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)**

**TESIS**

**Oleh :**

**FELICIA ANGELINA NATAN  
NIM : 8112408001**



	0627/11
NOL. TANGGAL	08-08-2011
DELI	
MABIAN	
RE. SURAB	
KOR KE	

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
NOVEMBER 2009**

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA  
KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)**

**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Untuk memenuhi persyaratan  
Dalam menyelesaikan program  
Magister Manajemen**

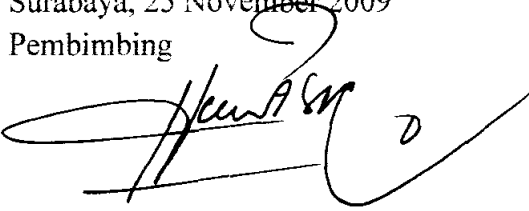
**OLEH:**

**FELICIA ANGELINA NATAN  
NIM: 8112408001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2009**

Tesis oleh Felicia Angelina Natan, ST., ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Surabaya, 25 November 2009  
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Teman Koesmono', with a large, stylized flourish extending to the right.

( Prof. Dr. Teman Koesmono, MM )

Tesis ini telah diuji dan dinilai  
Oleh Panitia Penguji pada  
Program Pasca Sarjana Unika Widya Mandala Surabaya  
Pada tanggal 11 Desember 2009

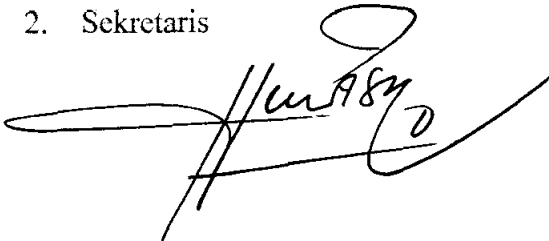
Panitia Penguji

1. Ketua



( Dr. Hermeindito Kaaro, SE, MM )

2. Sekretaris



( Prof. Dr. Teman Koesmono, MM )

3. Anggota

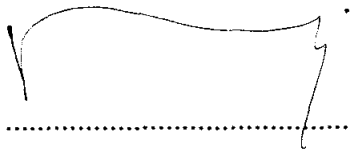


( Y.B. Budi Iswanto, M.A, Ph.D )

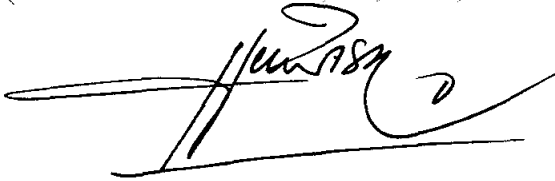
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Tesis

Tesis oleh Felicia Angelina Natan, ST. ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 11 Desember 2009

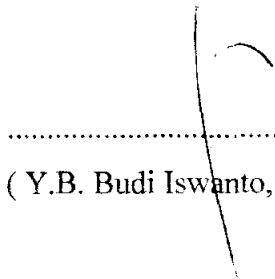
Dewan Penguji



....., Ketua  
( Dr. Hermeindito Kaaro, SE, MM )



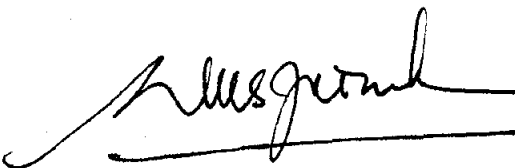
....., Sekretaris  
( Prof. Dr. Teman Koesmono, MM )



....., Anggota  
( Y.B. Budi Iswanto, M.A., Ph.D )

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



( Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko )

NIK. 121.82.0093

**UCAPAN TERIMA KASIH**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah yang telah dikaruniakan kepada penulis sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak terlepas dari kesalahan-kesalahan mengingat keterbatasan kemampuan penulis serta keterbatasan data pendukung yang ada. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Dalam penulisan tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan baik berupa masukan-masukan yang membangun, rekomendasi serta dorongan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak sebagai pemberi semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. J. S. Ami Soewandi selaku Rektor Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Adriana Marini Purwanto, S.E., Ak., M.Si. selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Dr. Hermeindito Kaaro selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Bapak Prof. Dr. Teman Koesmono, MM. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
6. Bapak Y. B. Budi Iswanto, Ph. D. yang telah memberikan masukan-masukan yang berguna bagi tesis ini kepada penulis.
7. Seluruh dosen Program Pascasarjana Konsentrasi Manajemen Strategik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan sumbangan pengetahuan kepada penulis pada waktu masa studi.
8. Seluruh staf dan karyawan Program Pascasarjana dan seluruh petugas perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam pemberian informasi dan data dalam penulisan tesis ini.
9. Mama, papa, koko, dan meme selaku pemberi motivasi dan dukungan utama baik secara moral maupun material sehingga penulis dapat melanjutkan studi dan dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
10. Andry Hartanto selaku teman dan kekasih yang telah setia menemani, membantu, memberikan motivasi, dan solusi sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang secepatnya.
11. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama masa studi dan terselesaikannya tesis ini.

Penulis akan selalu berdoa agar Tuhan Yesus Kristus memberkati mereka semua yang telah berbuat baik membantu terselesaikannya penulisan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat



sebagai bahan referensi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya dan semua pihak yang berkepentingan lainnya.

Surabaya, 24 Desember 2009

Hormat saya.

Felicia Angelina Natan

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya,

Felicia Angelina Natan  
(8112408001)

**ABSTRAK**

## ABSTRAK

Karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan. SDM dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan perusahaan apabila dapat dikelola dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Persoalan yang ada adalah bagaimana menciptakan SDM yang memiliki kinerja yang optimal sehingga dapat mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan. Produktivitas merupakan ukuran terhadap keoptimalan kinerja karyawan. Di perusahaan manufaktur, produktivitas kerja merupakan permasalahan yang sangat penting karena menyangkut kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan. Jika kuantitas dan kualitasnya optimal, maka karyawan dapat memberikan kontribusi profit yang optimal pula bagi perusahaan, begitu pula sebaliknya. Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh motivasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori motivasi (oleh Maslow, Alderfer, Herzberg, dan Mc Clelland), stres karyawan, kepuasan kerja, dan kinerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausalitas (sebab-akibat). Pengumpulan data untuk penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 130 responden dengan metode *random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Pengukuran data dari kuesioner menggunakan skala *Likert*. Dalam mengukur keabsahan dan kehandalan instrumen penelitian digunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) program *Analysis of Moment Structure* (AMOS) Versi 4.0 dan disertai dengan uji kesesuaian model (*Goodness of Fit*) pada persamaan struktural. Ada lima hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Hipotesis 1: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. UBS, Hipotesis 2: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. UBS, Hipotesis 3: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. UBS, Hipotesis 4: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. UBS, Hipotesis 5: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. UBS.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah semua hipotesis terbukti kebenarannya, serta dihasilkan temuan empiris yang menyatakan bahwa: ada perbedaan kepuasan kerja antara laki-laki dan perempuan, ada perbedaan kinerja antara laki-laki dan perempuan, jenis kelamin laki-laki lebih kuat kepuasan kerjanya dalam mempengaruhi kinerja dibandingkan perempuan.

## ABSTRACT

Employee or Human Resources (HR) have a very important role for the company. HR can contribute to the advancement of the company if it can be managed well so that the company's goals can be achieved. The problem that exists is how to create human resources that have the optimal performance so that it can support the achievement of company objectives. Productivity is a measure of employee performance. In manufacturing companies, labor productivity is a very important issue because it involves the quantity and quality of product produced. If the quantity and the quality is optimal, then the employee can contribute to the optimal profit for the company too, and vice versa. This research will discuss about the influence of motivation and job stress on job satisfaction and employee performance at PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS).

The theory used in this study is the theory of motivation (Maslow, ERG Alderfer, Herzberg, and Mc Clelland), employee job stress, job satisfaction, and performance. This research uses research methods of causality (cause and effect). Data collection for this study obtained from the questionnaire distributed to 130 respondents with a random sampling method. Research instruments used are questionnaires. Measurement data from the questionnaires using Likert scale. In measuring the validity and reliability of research instruments used validity and reliability tests. Data were analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) Program Analysis of Moment Structure (AMOS) version 4.0 and is accompanied by testing the model fit (Goodness of Fit) in the structural equation. There are five hypotheses to be tested in this study. Hypothesis 1: Motivation have a significant effect on job satisfaction of PT. UBS employee, Hypothesis 2: The stress of work have a significant effect on job satisfaction of PT. UBS employee, Hypothesis 3: Motivation have a significant effect on the performance of PT. UBS employee, Hypothesis 4: The stress of work have a significant effect on the performance of PT. UBS employee, Hypothesis 5: Job satisfaction have a significant effect on the performance of PT. UBS employee.

The conclusion to be drawn from this research is all hypothesis are authentically proved, and the empirical results stated that: there are differences in job satisfaction between men and women, there are performance differences between men and women, and men are more powerful in influencing work satisfaction againts performance than female.

Keywords: motivation, job stress, job satisfactioon, performance.

# DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam	
Lembar Persetujuan Pengujian Tesis	
Lembar Pengesahan Tesis	
Ucapan Terima Kasih	
Pernyataan Orisinalitas	
Abstrak .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Grafik .....	ix
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
Bab 2 Kajian Pustaka .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Motivasi .....	11
2.2.1.1 Titik Tolak Individu .....	12
2.2.1.2 Teori-teori Motivasi .....	14
2.2.1.3 Teori Maslow .....	14
2.2.1.4 Teori ERG Alderfer .....	16
2.2.1.5 Teori Herzberg .....	17
2.2.1.6 Teori Mc Clelland .....	19
2.2.2 Kepuasan Kerja .....	19
2.2.2.1 Fungsi Kepuasan Kerja .....	21
2.2.3 Stres Karyawan .....	23
2.2.3.1 Pengertian Stres .....	24
2.2.3.2 Penyebab-penyebab Stres .....	25
2.2.3.3 Stres dan Prestasi Kerja .....	26
2.2.3.4 Kegiatan-kegiatan Personalia untuk Mengurangi Stres .....	27

2.2.4 Kinerja .....	28
2.3 Hipotesis Penelitian .....	32
Bab 3 Metode Penelitian .....	33
3.1 Kerangka Konseptual .....	33
3.2 Perumusan Hipotesis .....	34
3.3 Rancangan Penelitian .....	35
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5 Klasifikasi Variabel Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.5.1 Variabel Penelitian .....	36
3.5.2 Definisi Operasional .....	39
3.6 Instrumen Penelitian .....	43
3.6.1 Sumber Data dan Skala Pengukuran .....	43
3.6.2 Uji Penelitian .....	43
3.6.2.1 Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, dan Multikolinearitas .....	44
3.7 Prosedur Pengumpulan dan Pemrosesan Data .....	46
3.8 Teknik Analisis Data .....	49
Bab 4 Analisis Hasil Penelitian .....	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	53
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Karakteristik Responden .....	55
4.2.2 Hasil Deskripsi Responden .....	55
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	60
4.3.1 Ukuran Sampel .....	60
4.3.2 Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Multikolinieritas atau Singularitas, dan Outlier .....	61
4.3.3 Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	70
4.4 Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	74
4.4.1 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian .....	74
4.4.2 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian .....	75
4.4.3 Pengaruh Total Antar Variabel Penelitian .....	76
4.5 Temuan Empiris .....	77
Bab 5 Pembahasan .....	79
5.1 Pengaruh Variabel Motivasi terhadap Kepuasan Kerja .....	80
5.2 Pengaruh Variabel Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	81
5.3 Pengaruh Variabel Motivasi terhadap Kinerja Karyawan .....	82
5.4 Pengaruh Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja .....	83
5.5 Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	83
Bab 6 Kesimpulan dan Saran .....	86
6.1 Kesimpulan .....	86



6.2 Saran .....	88
Daftar Pustaka .....	92
	( L- )
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	1
1.1 Menilai Motivasi Ekstrinsik .....	3
1.2 Menilai Motivasi Intrinsik .....	3
2.1 Menilai Tingkat <i>Stress on The Job</i> .....	4
2.2 Menilai Tingkat <i>Stress of The Job</i> .....	5
3.1 Menilai Kepuasan Kerja Berdasarkan Kesempatan untuk Berkembang .....	5
3.2 Menilai Kepuasan Kerja Berdasarkan Kondisi kerja .....	6
3.3 Menilai Kepuasan Kerja Berdasarkan Relasi .....	6
3.4 Menilai Kepuasan Kerja Berdasarkan Gaji, Bonus, dan <i>Reward</i> .....	6
3.5 Menilai Kepuasan Kerja Berdasarkan Sistem Administrasi dan Kebijakan Perusahaan .....	7
4.1 Menilai Kinerja Karyawan Berdasarkan Kuantitas .....	10
4.2 Menilai Kinerja Karyawan Berdasarkan Penggunaan Waktu ...	10
4.3 Menilai Kinerja Karyawan Berdasarkan Kebutuhan Untuk Diawasi .....	10
4.4 Menilai Kinerja Karyawan Berdasarkan Hubungan Dengan Orang Lain .....	10
Lampiran 2 Hasil Angket Penelitian .....	11
Lampiran 3 Confirmatory Factor Analysis (AMOS) .....	17
3.1 Assessment of Normality .....	17
3.2 Obsevation Farthest From the Centroid (Mahalanobis Distance) .....	17
3.3 Regression Weights .....	19
3.4 Total Effects .....	23
3.5 Direct Effects .....	24
3.6 Indirect Effect .....	25
3.7 Fit Measures .....	26
Lampiran 4 Temuan Empiris .....	28
4.1 Menggunakan Data Hasil Kuesioner pada Lampiran 2 untuk variabel kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) Untuk menguji Pernyataan Pertama .....	28
4.2 Menggunakan Data Hasil Kuesioner pada Lampiran 2 untuk variabel Kinerja ( $Y_2$ ) Untuk Menguji Pernyataan Kedua .....	30

4.3 Menggunakan Data Hasil Kuesioner pada Lampiran 2 untuk variabel Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) Laki-laki dan Perempuan Serta Kinerja ( $Y_2$ ) Untuk Menguji Pernyataan Ketiga .....	31
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Proses Terbentuknya Motivasi .....	13
Gambar 2.2 Empat Macam Teori Kebutuhan .....	14
Gambar 2.3 Piramida Kebutuhan Menurut Teori Maslow .....	15
Gambar 2.4 Hubungan Motivasi dan Kepuasan Kerja .....	22
Gambar 2.5 Stres dan Pekerjaan .....	25
Gambar 2.6 Model Hubungan Stres dan Prestasi Kerja .....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual yang Dilengkapi dengan Indikator Variabel	39
Gambar 3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pemrosesan Data .....	47
Gambar 4.1 Beberapa Contoh Produk PT. Untung Bersama Sejahtera .....	54
Gambar 4.2 Uji Validitas Motivasi ( $X_1$ ) .....	62
Gambar 4.3 Uji Validitas Stres Kerja ( $X_2$ ) .....	62
Gambar 4.4 Uji Validitas Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) .....	63
Gambar 4.5 Uji Validitas Kinerja ( $Y_2$ ) .....	65
Gambar 4.6 Hubungan Eksogen Terhadap Endogen .....	71
Gambar 5.1 Hubungan Eksogen Terhadap Endogen .....	79
Gambar L4.1 Kepuasan Kerja Laki-laki dan Perempuan Mempengaruhi (L-) Kinerja .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kode, Variabel, Indikator, dan Jenisnya .....	38
Tabel 3.2 Indeks <i>Goodness of Fit</i> .....	52
Tabel 4.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Umur Responden .....	56
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	57
Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Lama Bekerja Responden .....	58
Tabel 4.5 Rata-rata Jawaban Responden Untuk Tiap Variabel .....	59
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Pada Motivasi ( $X_1$ ) .....	66
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Pada Stres Kerja ( $X_2$ ) .....	67
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Pada Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) .....	68
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pada Kinerja ( $Y_2$ ) .....	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Model Kinerja Kerja Karyawan .....	71
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Kesesuaian Model Kinerja Karyawan .....	72
Tabel 4.12 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian .....	75
Tabel 4.13 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian .....	75
Tabel 4.14 Pengaruh Total Variabel Penelitian .....	76
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Kesesuaian Model Kinerja Karyawan .....	79
Tabel L4.1 Rata-rata Hasil Kuesioner Responden untuk Kinerja dan Kepuasan Kerja .....	( L- ) 32

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	56
Grafik 4.2 Persentase Umur Responden .....	57
Grafik 4.3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....	58
Grafik 4.4 Persentase Lama Bekerja Responden .....	59