

**PERBEDAAN MOTIVASI KERJA DITINJAU DARI
COPING STRESS PADA KARYAWAN *FRONTLINER*
BANK**



**Oleh:
ANEU SUDARYANTI
1125115096
Psikologi**

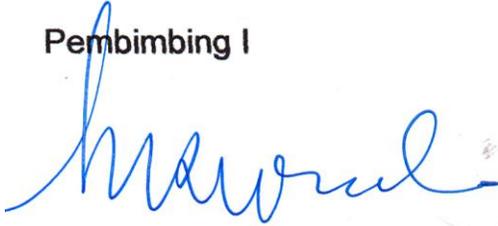
**SKRIPSI
Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Psikologi**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA
UJIAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau dari *Coping*
Stress pada Karyawan *Frontliner* Bank
Nama Mahasiswa : Aneu Sudaryanti
Nomor Registrasi : 1125115096
Program studi/Jurusan : Psikologi
Tanggal Ujian : 6 Juli 2015

Pembimbing I



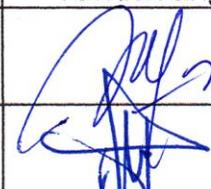
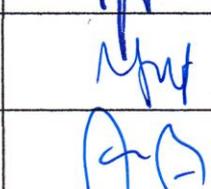
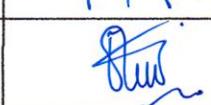
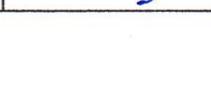
Herwindo Hariwibowo, Ph.D
NIP.19541008198131003

Pembimbing II



Fellianti Muzdalifah, M.Psi
NIP.197802242005012001

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Nama	TandaTangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si (Penanggung Jawab)		
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)		
Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi (KetuaPenguji)		6. 8. 2015
Anna Armeini Rangkuti, M.Si (Penguji 1)		6. 8. 2015
Mira Ariyani, Ph.D (Penguji 2)		6. 8. 2015

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Aneu Sudaryanti

Nomor Registrasi : 1125115096

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "**Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau Dari *Coping Stress* Pada Karyawan *Frontliner Bank***" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan mei sampai dengan bulan Juni 2015.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 1 Juli 2015

Yang Membuat Pernyataan



Aneu Sudaryanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aneu Sudaryanti
NPM : 1125115096
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Ilmpu Pendidikan
Jenis karya : Skripsi/Tesis/Disertasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau Dari Coping Stress pada Karyawan Frontliner Bank.*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Juli 2015

(Aneu Sudaryanti)

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

Bermimpilah setinggi langit, jika Engkau jatuh, Engkau akan jatuh di antara
bintang-bintang
(Soekarno)

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku yang berjuang membesarkanku hingga menjadikanku makhluk yang berilmu. Untuk ketiga kakak perempuanku yang memberikan pelajaran hidup berharga, dan untuk semua karyawan *Frontliner* di Indonesia.

PERBEDAAN MOTIVASI KERJA DITINJAU DARI *COPING STRESS* PADA KARYAWAN *FRONTLINER* BANK

(2015)

Aneu Sudaryanti

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *coping stress*. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai Juni 2015. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei komparatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan *Frontliner* Kantor Cabang Umum (KCU) salah satu bank di Jakarta dengan jumlah responden penelitian yaitu 60 orang. Analisis menggunakan uji perbedaan yaitu *independent sample t-test* yang dari hasil uji tersebut didapat $p=0.482>0.05$ (tidak signifikan); nilai $t\text{-hitung}<t\text{-tabel}$ yaitu $0.708<2.0017$ (tidak signifikan), artinya tidak terdapat perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion focused coping*. Perbandingan rata-rata (mean) *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* diperoleh nilai mean 99.46 untuk kelompok *problem-focused coping* dan nilai mean untuk *emotion-focused coping* sebesar 97.85. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka hipotesis penelitian ini tidak terbukti sehingga kesimpulannya adalah tidak ada perbedaan motivasi kerja berdasarkan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

Kata kunci: motivasi kerja, *coping stress*, *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

**THE DIFFERENCE OF WORK MOTIVATION VIEWED FROM COPING
STRESS ON THE FRONTLINE BANK EMPLOYEES.**

(2015)

Aneu Sudaryanti

ABSTRACT

This research aims to know the existence of work motivation difference viewed from coping stress. This research was conducted from February to June 2015. This research used the quantitative research methodology with comparative survey technique. The purposive sampling technique was used in the research. The subjects of this research were 60 frontline employees from a General Branch Office of a bank in Jakarta. The analysis used the difference test, independent sample t-test in which the test showed the result that there was the value of $p = 0.482 > 0.05$ (insignificant) and the value of $t\text{-count} < t\text{-table}$ was $0.708 < 2.0017$ (insignificant). It means that there is no difference of work motivation viewed from problem-focused coping and emotion-focused coping. Based on the comparison of mean in problem-focused coping and emotion-focused coping, mean value of 99.46 for the group of problem-focused coping and mean value of 97.85 for emotion-focused coping were achieved. Based on the result of that analysis, the hypothesis of this research is rejected. There is no difference of work motivation based on problem-focused coping and emotion-focused coping.

Keywords: work motivation, coping stress, problem-focused coping, and emotion-focused coping.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kuasa dan kebaikan-Nya peneliti dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi yang berjudul “Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau Dari *Coping Stress* Pada Karyawan *Frontliner* Bank” dengan baik.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana jenjang strata (S1) pada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu peneliti selama masa perkuliahan berlangsung sampai dengan proses penyusunan skripsi ini sebagai tanda akhir perkuliahan di jenjang strata ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sofia Hartati, M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi sebagai Ketua Jurusan Psikologi yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.
3. Ibu Gantina Komalasari, M.Psi selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Herwindo Hariwibowo Ph.D, sebagai dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
5. Ibu Fellianti Muzdalifah, M.Psi, Psi sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak masukan terhadap penelitian yang dibuat oleh peneliti.
6. Ibu Mira Ariyani, Ph.D, selaku dosen penguji 1. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang ibu berikan selama sidang dan proses revisi skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

7. Ibu Anna Armeini Rangkuti M.Si, selaku dosen penguji 2. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang ibu berikan selama sidang dan proses revisi skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.
8. Seluruh dosen Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf administrasi dan karyawan Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu peneliti dalam proses administrasi perkuliahan.
10. Seluruh staf Panin Bank yang telah membantu dalam proses penelitian, terutama untuk mba Dian selaku HRD Panin Bank
11. Kedua orang tuaku yang membesarkanku hingga sekarang, Mama dan Bapak yang selalu mendoakan anaknya dan memberikan support selama penelitian skripsi.
12. Teman sekaligus Kakak-kakakku tercinta Irma Puspasari, Deti Apriliani dan Liesda Muchtariany yang selalu memberikan perhatian, pengertian, semangat dan bantuan
13. Teman-teman yang bekerja di Bank lainnya yaitu Ratna, Ayu, Mute dan mas Irvan yang membantu peneliti mengumpulkan responden uji coba.
14. Kedua sahabat yang menjadi teman dari awal perkuliahan sampai seterusnya. Nurul Faizah dan Dian Orina, kalian memang luar biasa. Terimakasih untuk persahabatan yang luar biasa ini dengan kalian, canda-tawa, *support*, dan segalanya yang pernah kita lakukan.
15. Seorang pria yang selalu membuat tawa canda disetiap kebingungan dan kesedihan. Membuat hari-hari yang dilewati begitu berharga. Terimakasih untuk suportnya dalam menyelesaikan skripsi.
16. Sahabat-sahabatku Nurizzatiah, Ade Regzi, Ratna, Dita dan Karyo atas doa dan semangat kepada peneliti.

17. Teman-teman satu bimbingan terlebih kepada Fari dan Laras yang sering membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
18. Teman-teman seperjuangan yang membantu peneliti yaitu Birin, Kevin, Belvi, dan Arzy.
19. Teman-teman NRC 2011 yang berjuang bersama dan selalu bersemangat menyelesaikan skripsi. empat tahun bersama banyak kenangan bersama kalian.
20. Semua pihak yang tanpa peneliti sadari berjasa dan berkontribusi dalam perkuliahan dan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca.

Jakarta, 1 Juli 2015

Peneliti,

Aneu Sudaryanti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Komisi Pembimbing	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Publikasi	iv
Lembar Persembahan	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hakikat Motivasi Kerja	9
2.1.1 Definisi Motivasi Kerja.....	9
2.1.2 Klasifikasi Motivasi Kerja	10
2.1.3 Teori Dua Faktor Herzberg	10
2.1.4 Dimensi Motivasi Kerja	11
2.1.4.1 Faktor Motivator.....	11
2.1.4.1 Faktor <i>Hygiene</i>	13
2.2 Hakikat <i>Coping stress</i>	17
2.2.1 Definisi <i>Coping stress</i>	17
2.2.2 Model <i>Coping stress</i>	19
2.2.2.1 <i>Problem-Focused Coping</i>	19
2.2.2.2 <i>Emotion-Focused Coping</i>	19
2.2.2 Dimensi <i>Coping stress</i>	20
2.2.2 Alat Ukur	22
2.3 Tinjauan Pustaka mengenai Hubungan Antar Variabel	23
2.4. Kerangka Pemikiran.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
2.6 Hasil Penelitian yang Relevan	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian	30

3.2	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
3.2.1	Definisi Konseptual	31
3.2.1.1	Motivasi Kerja	31
3.2.1.2	<i>Coping Stress</i>	31
3.2.2	Definisi Operasional	31
3.2.2.1	Motivasi Kerja	31
3.2.2.2	<i>Coping Stress</i>	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1	Instrumen Penelitian	33
3.4.1.1	Instrumen Motivasi kerja	33
3.4.1.2	Instrumen <i>Coping Stress</i>	36
3.4.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.4.3	Modifikasi Instrumen	43
3.4.4	<i>Back Translation</i>	44
3.5	Analisis Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambaran Responden Penelitian	47
4.2	Prosedur Penelitian	52
4.2.1	Persiapan Penelitian	52
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian	54
4.3	Hasil Analisis Data Penelitian	55
4.3.1	Variabel Motivasi Kerja	55
4.3.2	Kategorisasi Data	57
4.3.2.1	Motivasi Kerja	57
4.3.2.2	<i>Coping Stress</i>	58
4.3.3	Pengujian Persyaratan Analisis	59
4.3.3.1	Uji Normalitas	59
4.3.3.2	Uji Homogenitas	61
4.3.4	Uji Hipotesis Penelitian	62
4.4	Pembahasan	64
4.5	Keterbatasan Penelitian	66
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Implikasi	67
5.3	Saran	67
5.3.1	Bagi <i>Frontliner</i> Bank	67
5.3.2	Bagi Perbankan	68
5.3.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	68
	Daftar Pustaka	69
	Lampiran	74
	Riwayat hidup	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Rancangan Instrumen Motivasi Kerja	34
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Motivasi Kerja	35
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen <i>Coping Stress</i>	37
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Kerja.....	39
Tabel 3.5	Kaidah Reliabilitas Guilford.....	40
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Coping Stress</i>	41
Tabel 3.7	Kaidah Reliabilitas Guilford.....	43
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden Penelitian	47
Tabel 4.2	Jenis Pekerjaan Responden Penelitian	48
Tabel 4.3	Cabang Tempat Bekerja Responden Penelitian	50
Tabel 4.4	Lama Bekerja Responden Penelitian.....	51
Tabel 4.5	Proses Pengambilan Data	54
Tabel 4.6	Skor Motivasi Kerja.....	55
Tabel 4.7	Kategorisasi Skor Motivasi Kerja	57
Tabel 4.8	Kategorisasi Skor <i>Coping Stress</i>	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Homogenitas Data.....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Independent Sample T-test</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden Penelitian	48
Gambar 4.2	Jenis Pekerjaan Responden Penelitian	49
Gambar 4.3	Cabang Tempat Bekerja Responden Penelitian	50
Gambar 4.4	Lama Bekerja Responden Penelitian.....	52
Gambar 4.5	Skor Motivasi Kerja.....	56
Gambar 4.6	Kategorisasi Skor Motivasi Kerja	58
Gambar 4.7	Kategorisasi Skor <i>Coping Stress</i>	59
Gambar 4.8	Hasil Uji Normalitas Variabel Motivasi Kerja	60
Gambar 4.9	Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Coping Stress</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2.	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	78
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Coping stress</i>	83
Lampiran 4.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja.....	91
Lampiran 5.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Coping stress</i>	89
Lampiran 6.	Hasil Ukuran Kecenderungan Motivasi kerja	90
Lampiran 7 .	Kategorisasi Skor Motivasi kerja.....	93
Lampiran 8.	Uji Normalitas Motivasi kerja	95
Lampiran 9.	Uji Normalitas <i>Coping stress</i>	99
Lampiran 10.	Uji Homogenitas	100
Lampiran 11.	Hasil <i>Independent Sample T-test</i>	102
Lampiran 12.	<i>Translate</i> Instrumen.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era liberalisasi ekonomi, persaingan semakin kompetitif merupakan suatu hal yang tidak terelakkan. Tingginya tingkat persaingan memaksa organisasi untuk melakukan perubahan dalam mempertahankan diri dan meningkatkan keunggulannya. Organisasi adalah unit sosial terkoordinasi yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi secara terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama (Robbins, 2011). Era liberalisasi ekonomi juga mendorong organisasi untuk berinovasi dalam mengembangkan produk-produk baru dan masuk ke dalam pasar yang semakin terbuka.

Perusahaan jasa seperti perbankan, juga ikut terus berinovasi untuk dapat unggul dalam persaingan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Kamus Online Bank Indonesia). Bank itu sendiri menurut Ismail (2010), merupakan sebuah lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang membutuhkan uang.

Sebuah perbankan memiliki dua bagian pekerjaan yaitu: karyawan *Frontliner* dan karyawan *Back Office*. Karyawan *Frontliner* adalah wajah pertama yang terlihat dan sering melakukan interaksi antara perusahaan jasa dan nasabah (Kumar, Dass, dan Topaloglu, 2014). Nasabah merupakan orang yang menggunakan jasa bank (Kamus Online Bank Indonesia). Menurut Hasibuan (2001), *Frontliner* bank adalah bagian-bagian organisasi

yang para karyawan secara langsung memberikan pelayanan kepada nasabah. Karyawan *Frontliner* bank meliputi *Teller* dan *Customer Service*. Karyawan *Back Office* adalah bagian organisasi seperti pembukuan, audit, dan sumber daya manusia. Karyawan *Back Office* tidak berhubungan langsung dengan nasabah (Hasibuan, 2001).

Karyawan *Frontliner* yaitu *Teller*, merupakan karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai (Hasibuan, 2001). Menurut Kamus Online Bank Indonesia, perbankan telah menetapkan tugas dan fungsi *Teller*, yaitu seorang *Teller* bertugas memproses simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah. Tanda tangan *Teller* diperlukan sebagai tanda tangan sah pada setiap dokumen transaksi.

Karyawan *Frontliner* selanjutnya adalah *Customer Service* yaitu seorang karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah. Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* antara lain: menjelaskan produk perbankan, menjual dan memasarkan jasa keuangan lainnya, membina hubungan baik dengan nasabah, menghubungi nasabah serta memberikan informasi yang berhubungan dengan bank dan nasabah (Kasmir, 2007).

Karyawan *Frontliner* dituntut memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah bank. Menurut Hasibuan (2001) dan Kasmir (2007), dasar-dasar pelayanan karyawan *Frontliner* antara lain: berpakaian menarik, bersikap ramah, bersahabat, hormat kepada nasabah, mampu meyakini nasabah, memberikan kepuasan, penuh senyum ketika melayanin nasabah, mengatasi masalah dengan tenang, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kemudian, karyawan *Frontliner* memiliki jam kerja yang tinggi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2013) yaitu "Impelementasi Ketentuan Waktu Kerja bagi Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit

Simbarwaringin Lampung Tengah” menyatakan bahwa terkadang karyawan *Frontliner* bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan yaitu 8 jam, dikarenakan melayani nasabah yang merupakan aset perbankan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan agar terciptanya kerja sama yang baik antara nasabah dan perbankan.

Beberapa tahun terakhir ini, perbankan mulai diminati masyarakat. Tebukti dari hasil survei yang dilakukan oleh salah satu bank swasta Jakarta pada tahun 2013 menyatakan sebesar 78% masyarakat kelas menengah tertarik untuk mengelola kekayaannya di perbankan (“Masyarakat Mulai Sadar Perencanaan Keuangan, 2014”). Hal ini menyebabkan bertambahnya jumlah nasabah dan menuntut karyawan *Frontliner* berkerja lebih cepat dan teliti untuk mengurangi keluhan dari nasabah (Permaitiyas, 2013).

Karyawan *Frontliner* yaitu, *Teller* dituntut bekerja cepat dapat berakibat pada kesalahan perhitungan uang nasabah. Menurut *preelimenary study* yang dilakukan pada karyawan *Teller* di salah satu bank cabang Jakarta mengatakan bahwa, seseorang karyawan *Teller* tidak jarang melakukan kesalahan penghitungan dan harus mengganti sejumlah uang tersebut. Sama halnya dengan kasus yang terjadi dalam penelitian Permaitiyas (2013), bahwa karyawan *Teller* pada salah satu bank cabang Blitar sering melakukan kesalahan dan mengganti sejumlah uang cukup besar yang hampir dilakukan setiap bulan. Oleh karena itu, menjadi seorang karyawan *Teller* harus memiliki ketelitian serta tingkat konsentrasi tinggi untuk menunjang pekerjaannya yang terkadang juga memberikan tekanan kepada karyawan dengan batasan waktu tertentu.

Menurut Hartline dan Ferrel (dalam Kumar, Dass, Topaloglu, 2014) menyatakan bahwa tugas, tanggung jawab, tuntutan serta resiko menjadi karyawan *Frontliner* lebih tinggi dibandingkan dengan bagian *Back Office*, mereka mengatakan bahwa karyawan *Frontliner* identik dengan tuntutan pekerjaan tinggi dan membuat karyawan tertekan. Tuntutan ini yang dinamakan *stress* kerja. Menurut Wijono (2010), *stress* kerja merupakan

umpan balik karyawan secara fisiologis ataupun psikologis terhadap keinginan dan permintaan organisasi.

Stress kerja dapat mengakibatkan menurunnya motivasi kerja karyawan. Sebagaimana yang dipaparkan melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh Martini dan Fadli pada tahun 2010 yang berjudul “Pengaruh *stress* kerja terhadap motivasi kerja karyawan struktural Universitas Singaperbangsa Karawang” menyatakan bahwa *stress* yang terjadi pada suatu perusahaan dapat menyebabkan kurangnya motivasi kerja karyawan.

Oleh karena *stress* kerja dapat mengurangi motivasi kerja karyawan, maka dibutuhkan usaha untuk *coping*. *Coping* adalah upaya kognitif dan perilaku untuk berubah secara konstan sebagai upaya untuk mengelola tuntutan eksternal ataupun internal yang dinilai berat dan melebihi kekuatan seseorang (Lazarus & Folkman, 1984). Menurut Lazarus dan Folkman (1984), *coping stress* dapat dibagi menjadi dua macam yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. *Problem-focused coping* adalah usaha seseorang untuk mengatasi masalah dengan mengubah, menghilangkan, mengatur, atau memperbaiki masalah yang dihadapi. *Emotion-focused coping* adalah usaha seseorang untuk mengurangi ketegangan dan perasaan tidak menyenangkan yang timbul dari masalah yang dihadapi. Lazarus dan Folkman (1984), menegaskan bahwa penggunaan *coping stress* tergantung pada situasi dan kemampuan seseorang menggunakan strategi.

Menurut hasil penelitian Permaityas (2013) mengenai *stress* kerja dan strategi *coping stress* pada karyawan *Frontliner (Teller)* bank, mengatakan bahwa *coping* berfokus masalah yang dilakukan karyawan *Teller* yaitu berusaha menjelaskan kepada nasabah ketika ada konflik. Untuk *Coping* berfokus emosi yang digunakan seperti mencari hiburan dengan jalan-jalan dan makan bersama teman/rekan kerja.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Struthers, Perry, Menec (2000) yang berjudul “*An examination of the relationship among academic*

stress, coping, motivation and performance in college” mengatakan bahwa *Problem-focused coping* (PFC) melibatkan strategi diarahkan untuk mengubah atau mengurangi peristiwa *stress* yang ditemukan lebih berhubungan dengan motivasi. Sebaliknya *emotion-focused coping* (EFC) melibatkan strategi yang diarahkan untuk mengelola tekanan emosional, sehingga tidak ditemukan berhubungan dengan motivasi.

Jika *stress* sudah diatasi, maka motivasi kerja akan meningkat (Martini dan Fadli, 2010). Istilah motivasi berasal dari bahasa latin *movere*, yang artinya menggerakkan (Winardi, 2007). As’ad (1991) mendefinisikan motivasi kerja sebagai suatu yang dapat menimbulkan dorongan untuk bekerja. Hasibuan (2008), menambahkan motivasi kerja sebagai pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai tujuan.

Penelitian mengenai motivasi kerja pada karyawan *Frontliner*, sudah mulai dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Roberts (200x) yang berjudul “*Analysis of motivation in today's workforce and recommendations for the First Bank of Kamloops*”. Penelitian tersebut mengenai proses *interview* yang dilakukan pada karyawan *Bank of Kamloops*. Salah satu hasil penelitian Roberts (200x), menyatakan bahwa jika karyawan memiliki motivasi tinggi, maka dapat berpengaruh pada tingkat penjualan yang meningkat, hubungan dengan pelanggan terjalin baik, lingkungan kerja menjadi lebih aman, meningkatkan moral dan menurunnya tingkat *turnover*.

Hasil penelitian lain oleh Owusu (2012), menyatakan bahwa manfaat memiliki motivasi kerja bagi karyawan *Frontliner* adalah salah satunya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perbankan dan memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah, sedangkan untuk perbankan dapat meningkatkan pendapatan perbankan serta kepercayaan nasabah untuk menggunakan bank.

Sebaliknya, pada kenyataannya menurut Robert (200x) karyawan *Frontliner* bank memiliki tingkat motivasi yang rendah akibat banyaknya tuntutan yang diberikan perbankan. Roberts (200x), menyatakan bahwa apabila motivasi karyawan menurun maka akan menyebabkan menurunnya tingkat produktifitas yang dapat merugikan perbankan jutaan dolar pertahun. Penelitian lainnya diteliti oleh Anggraeni (2013) yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Pelatihan Kerja, dan Kompensasi terhadap Produktifitas Layanan *Frontliner* BCA KCU Semarang” menghasilkan bahwa motivasi karyawan berpengaruh positif terhadap produktifitas kerja karyawan *Frontliner* bank.

Lebih lanjut, dalam penelitian yang dilakukan Roberts (200x) tersebut menyatakan bahwa kurangnya motivasi kerja karyawan *Frontliner* dapat dilihat dari perilaku seperti: sering melakukan kecerobohan, absensi, dan melakukan pencurian terhadap perbankan. Selain itu hal paling ekstrim adalah karyawan menjadi kehilangan gairah untuk bekerja dan akhirnya berhenti bekerja yang dapat menyebabkan meningkatnya *turnover* karyawan (Porteous, 1997). Robbins (2001), mengatakan *turnover* sebagai keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan lain.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Awaldi (2013), bahwa tingkat *turnover* di perbankan untuk fungsi bisnis mencapai angka 25% setahun. Hanya sepertiga karyawan yang loyal, dan hampir separuh karyawan berpikir untuk siap-siap pindah ke bank lain. (“Bank Memahami Nasabah Tetapi Kurang Memahami Karyawan, 2013”). Jika hal itu terjadi, maka akan berdampak pada perbankan yang mengeluarkan dana lebih besar untuk melakukan perekrutan karyawan baru serta pelatihan kerja karyawan (Roberts, 200x)

Berdasarkan banyaknya permasalahan yang terjadi pada karyawan *Frontliner* dan melalui *preliminary study* yang telah dilakukan dengan mewawancarai beberapa karyawan *Frontliner* bank cabang Jakarta, maka

penulis tertarik untuk mengetahui apakah ada perbedaan motivasi karyawan *Frontliner* ditinjau dari *coping stress* yang digunakan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dianalisa, identifikasi masalah meliputi:

- 1.2.1 Bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan *Frontliner*?
- 1.2.2 Bagaimana gambaran *coping stress* karyawan *Frontliner*?
- 1.2.3 Apakah terdapat perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *coping stress* pada karyawan *Frontliner*?
- 1.2.4 Bagaimana perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *coping stress* pada karyawan *Frontliner*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian menjadi lebih fokus dan tidak meluas maka penelitian dibatasi hanya pada ruang lingkup strategi *coping stress* yang digunakan oleh karyawan *Frontliner* bank, serta bagaimana motivasi kerja karyawan tersebut. Karyawan bank yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan *Frontliner* Kantor Cabang Umum (KCU) salah satu bank di Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *coping stress* pada karyawan *Frontliner* Bank?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan motivasi karyawan ditinjau dari *coping stress* pada karyawan *Frontliner* bank

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan baru mengenai motivasi kerja dan *coping stress* dalam pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri organisasi dan studi psikologi pada umumnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Karyawan Frontliner.

Memberikan manfaat yang sesuai dengan bidang pekerjaan *Frontliner*. Supaya kelak karyawan *Frontliner* bank dapat menggunakan *coping stress* yang tepat untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi.

1.6.2.2 Bagi Perbankan.

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pentingnya motivasi kerja, dalam hal ini adalah motivasi kerja karyawan *Frontliner* bank. Sehingga perbankan dapat mengurangi tingkat turnover karyawan.

1.6.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.

Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan permasalahan motivasi kerja dan *coping stress* pada karyawan *Frontliner* bank. Dapat juga dijadikan rujukan untuk membandingkan hasil penelitian pada konteks dan subjek penelitian yang berbeda.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hakikat Motivasi Kerja

2.1.1. Definisi Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan suatu yang menimbulkan dorongan untuk semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja (As'ad, 1991). Menurut Bereslon dan Steiner motivasi kerja adalah suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang agar tercapai tujuan organisasinya (Wahyusumidjo, 1987).

Menurut Siagian (2012) motivasi tidak selalu terwujud dalam bentuk konkret yang segera dapat dilihat namun motivasi dapat diidentifikasi sebagai manifestasi dalam bentuk perilaku seseorang didalam sebuah organisasi, seperti tingkat produktivitasnya, kepuasan kerja dan tinggi rendahnya seseorang untuk pindah ke organisasi lainnya. Motivasi seseorang untuk bekerja ditentukan seberapa besar kebutuhannya. Semakin besar kebutuhannya akan menimbulkan semangat bekerja dan sebaliknya (Siagian, 2012).

Berdasarkan pandangan beberapa ahli mengenai motivasi kerja maka dapat disimpulkan bahwa kunci dari motivasi antara lain; usaha, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Ketiganya saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai sebuah motivasi kerja yang baik. Jadi, motivasi kerja dalam penelitian ini adalah semangat yang mendorong seseorang untuk bekerja.

2.1.2. Klasifikasi Motivasi Kerja

Manusia memiliki berbagai macam alasan untuk bekerja. Sebagian orang mengatakan bahwa mereka bekerja untuk mendapatkan “imbalan”. Imbalan tersebut yang dijadikan motivasi seseorang untuk bekerja (Siagian, 2012). Menurut Gary, dkk (dalam Winardi 2007), motivasi dapat timbul dari motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang bersumber dari dalam diri seseorang (Siagian, 2012). Motivasi intrinsik ini muncul sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan individu. Siagian (2012), memberikan contoh motivasi intrinsik yaitu ketika seseorang merasa puas telah menyelesaikan suatu pekerjaan yang menantang sehingga memperoleh dorongan positif untuk bekerja lebih keras di waktu yang akan datang (motivasi intrinsik positif). Contoh lainnya motivasi intrinsik adalah ketika seorang individu melakukan kesalahan dalam pekerjaan dan mendapat teguran dari atasannya, maka teguran tersebut menjadi motivasi individu untuk tidak melakukan kesalahan dikemudian hari (motivasi intrinsik negatif).

Menurut Siagian (2012), motivasi ekstrinsik bersumber dari luar diri seseorang. Motivasi ekstrinsik berupa upah/gaji, promosi, bonus, pujian dan sebagainya. Contoh motivasi ekstrinsik adalah karyawan yang telah berhasil melaksanakan tugas dengan baik maka akan diberikan penghargaan dan hadiah berupa bonus (uang tambahan selain dari upah/gaji).

2.1.3. Teori Dua Faktor Herzberg (Faktor Motivator- Faktor *Hygiene*)

Teori motivator-*hygiene* dikemukakan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1950-an (Timpe, 2002). Herzberg melakukan penelitian yang dilakukannya terhadap 200 orang insiyur dan akuntan dari 11 perusahaan berbeda. Penelitian Herzberg didasari oleh perusahaan yang menggunakan metode motivasi KITA (*Kick In The Ass*) yang dianggap keliru. Metode KITA didasarkan pada hukuman atau ancaman terhadap pekerja yang tidak menjalankan tugas dasar mereka secara memadai. KITA biasanya digunakan

untuk berbisnis dalam rangka meningkatkan produktivitas atau kualitas (Herzberg, 1987). Hasil penelitian ini menjadi awal mula munculnya teori dua faktor Herzberg (Timpe, 2002).

Teori dua faktor berhubungan langsung dengan kepuasan kerja karyawan (Martoyo, 1992). Menurut Herzberg (1987) kepuasan kerja karyawan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan (*job content*) dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan dan aspek aspek lingkungan bekerja (*job context*).

Menurut Moekijat (2010), konsep dari teori Herzberg adalah pengembangan dan pertumbuhan individu sebagian besar berasal dari berbagai jenis pekerjaan yang diberikan. Tugas yang diberikan merupakan alat memotivasi karyawan yang besar untuk pertumbuhan dan pengembangan individu.

2.1.4. Dimensi Motivasi Kerja

Herzberg mengatakan bahwa dalam melakukan pekerjaannya seseorang dipengaruhi oleh dua faktor, antara lain:

2.1.5.1 Faktor Motivator.

Faktor motivator berhubungan dengan aspek-aspek yang ada pada diri sendiri atau yang disebut sebagai kebutuhan intrinsik. Faktor motivator merupakan suatu faktor yang dapat menjadi penyemangat seseorang bekerja. Menurut Herzberg, Mauser, Snyderman (1959) yang termasuk faktor motivator antara lain:

a. Keberhasilan mencapai sesuatu (*Achievement*)

Seseorang bekerja dengan sungguh-sungguh tentunya akan mengharapkan suatu pencapaian/prestasi. Orang yang berkeinginan untuk mencapai prestasi akan lebih senang dalam menghadapi tantangan yang tujuannya untuk berprestasi daripada mendapatkan imbalan berupa uang (Anorga dan Suyati, 1995).

Definisi tentang prestasi juga termasuk kegagalan dan tidak adanya prestasi. Keberhasilan yang termasuk dalam kategori ini antara lain: berhasil menyelesaikan pekerjaan dan melihat hasil kerja seseorang (Herzberg dkk, 1959).

b. Pengakuan yang diperoleh (*Recognition*)

Pada saat karyawan berforma tinggi dan melakukan pekerjaan sebaik mungkin yang dibutuhkan selanjutnya adalah pengakuan yang didapat dari atasan atau perusahaan (Munandar, 2001).

Menurut Herzberg dkk. (1959), *recognition* adalah setiap tindakan pengakuan dari atasan, individu lain dalam manajemen, klien, rekan, kolega profesional, atau masyarakat umum. *Recognition* berupa tindakan pemberitahuan, pujian, atau menyalahkan.

c. Sifat pekerjaan yang dilakukan (*Work it self*)

Menurut Herzberg dkk. (1959), sifat pekerjaan merupakan sumber dari perasaan baik atau buruk tentang pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan bisa rutin atau bervariasi, kreatif atau melelahkan, terlalu mudah atau terlalu sulit.

Munandar (2001), mengatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan besar kecilnya suatu tantangan yang dirasakan oleh karyawan. Karyawan yang menanggapi tantangan sebagai suatu yang membuatnya senang dan tertantang akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi. Begitu pula dengan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan akan memberikan peluang besar untuk memiliki motivasi kerja tinggi karena karyawan akan merasa bangga melakukan pekerjaannya. Sebaliknya jika pekerjaan tidak disenangi dan tidak sesuai dengan kemampuannya akan menimbulkan perasaan kurang bergairah untuk bekerja.

d. Rasa tanggung jawab (*Responsibility*)

Delegasi wewenang memungkinkan karyawan mengawasi diri sendiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Indrawijaya,

1989). Tanggung jawab merupakan kewajiban karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan yang diberikan oleh perusahaan (Munandar, 2001).

e. Kesempatan untuk maju (*Advancement*)

Advancement adalah perubahan yang sebenarnya dalam status atau posisi seseorang dalam suatu perusahaan (Herzberg dkk, 1959). Pada saat karyawan melakukan pekerjaan dengan baik, maka atasan kemungkinan akan memberikan kesempatan untuk maju (Munandar, 2001). Kesempatan untuk maju dilakukan melalui promosi jabatan. Peluang yang diberikan atasan untuk promosi jabatan akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Menurut Herzberg dkk. (1959), perubahan situasi dimana seorang karyawan yang dipindahkan dari satu bagian perusahaan tanpa perubahan status namun memiliki tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya bukan merupakan sebuah kemajuan.

Faktor-faktor ini yang menurut Herzberg akan menimbulkan motivasi kerja tinggi atau karyawan bekerja dengan kinerja baik (Wahjosumidjo, 1994).

2.1.5.2 Faktor Hygiene.

Ketika perasaan tidak bahagia muncul dari diri karyawan, maka bukan pekerjaan itu sendiri yang mempengaruhinya melainkan kondisi lingkungan kerja karyawan tersebut (Herzberg, 1959). Faktor yang terlibat dalam situasi tersebut dinamakan faktor *hygiene*. Faktor *hygiene* adalah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan atau aspek ekstrinsik pekerja (Siagian, 2012). Faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Kondisi kerja (*working condition*)

Kondisi kerja adalah kondisi fisik pekerjaan, jumlah pekerjaan, atau fasilitas yang tersedia untuk melakukan pekerjaan. Kecukupan

atau ketidakcukupan ventilasi, pencahayaan, peralatan, ruang, dan karakteristik lainnya seperti lingkungan kerja (Herzberg dkk, 1959).

Kondisi kerja sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Kondisi kerja adalah derajat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya (Munandar, 2001).

b. Hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*)

Sebagai manusia kita tentunya berhubungan dengan manusia lainnya. Sama halnya pada lingkungan kerja, karyawan harus memiliki hubungan kerja yang harmonis bersama rekan kerja. Menurut Munandar (2001) hubungan interpersonal adalah derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan karyawan lainnya. Herzberg dkk. (1959), menambahkan bahwa hubungan interpersonal adalah interaksi antara individu dan atasan, rekan, dan bawahan. Hubungan ini dapat mencakup baik hubungan kerja ataupun hubungan murni sosial di tempat kerja

c. Kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (*company policy and administration*)

Setiap perusahaan tentunya memiliki kebijakan dan peraturan yang diberlakukan untuk karyawan. Menurut Munandar (2001) kebijakan perusahaan merupakan derajat kesesuaian yang dirasakan karyawan terhadap kebijakan dan peraturan yang dibuat perusahaan. Kebijakan ini tentunya harus adil untuk kesejahteraan karyawan dan sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan. Jika kebijakan perusahaan tidak sejalan dengan keinginan karyawan, maka kemungkinan akan menimbulkan ketidakpuasan bekerja.

d. Teknik pengawasan (*supervision technical*)

Peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan akan selalu diawasi agar terwujudnya kedisiplinan karyawan. Menurut Munandar (2001), teknik pengawasan adalah derajat kewajaran dari pengawasan yang dirasakan oleh karyawan. Pengawasan yang baik dilakukan

melalui pemberian petunjuk tentang pekerjaan dan penyelenggaraan kerja yang baik. Menurut Herzberg dkk. (1959), teknik pengawasan berupa kompetensi atau ketidakmampuan, keadilan atau ketidakadilan dari supervisor, serta kesediaan/keengganan atasan untuk mendelegasikan tanggung jawab dan kesediaannya/keengganan untuk mengajar.

e. Upah atau gaji

Menurut Munandar (2001), gaji merupakan imbalan yang diberikan kepada karyawan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Gaji yang diberikan perusahaan umumnya berbentuk uang. Gaji merupakan dorongan utama seseorang bekerja, karena gaji akan digunakan karyawan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Besar kecilnya gaji yang diterima oleh karyawan menandakan seberapa besar peran karyawan tersebut di suatu perusahaan. Karyawan yang merasa jumlah gaji yang didapat tidak sesuai dengan beban kerja akan merasa tidak puas dan akan menurunkan motivasi kerja. Kategori gaji melibatkan meningkatnya gaji atau bahkan gaji yang tidak terpenuhi (Herzberg dkk, 1959).

Faktor motivator dan faktor *hygiene* sama-sama memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan (Munandar, 2001). Faktor motivator akan menghasilkan kepuasan yang nantinya menimbulkan motivasi kerja yang bercorak proaktif yaitu dorongan karyawan dipengaruhi diri sendiri.

Pada faktor *hygiene*, jika karyawan tidak diberikan faktor-faktor tersebut maka dapat menimbulkan rasa tidak puas. Sebaliknya jika diberikan maka dapat menimbulkan rasa tidak lagi tidak puas (Herzberg, 1987). Menurut Munandar (2001), faktor-faktor *hygiene* cenderung akan menghasilkan motivasi yang bersifat reaktif. Reaktif maksudnya adalah dorongan karyawan dipengaruhi oleh lingkungan (Chaplin, 2006).

Teori Herzberg telah secara luas diterima sebagai teori yang relevan dalam memotivasi karyawan untuk mempunyai kinerja terbaik dalam

organisasi. Penelitian lebih lanjut telah membuktikan bahwa karyawan lebih termotivasi oleh faktor intrinsik seperti yang tertuang dalam kebutuhan motivator Herzberg. Sebuah survei oleh Development Dimensions International, yang diterbitkan dalam surat kabar Inggris yaitu Times pada tahun 2004 (dalam Baah dan Amoako, 2011) yang mewawancarai 1.000 karyawan dari organisasi yang mempekerjakan lebih dari 500 pekerja. Survei menemukan bahwa banyak dari karyawan bosan dengan pekerjaan mereka, tidak memiliki komitmen dan sedang mencari pekerjaan baru. Lebih lanjut menunjukkan bahwa, alasan utama mengapa karyawan meninggalkan pekerjaan mereka adalah kurangnya stimulus terhadap pekerjaannya dan tidak ada kesempatan untuk mengalami kemajuan. Karyawan menginginkan pekerjaan yang lebih menantang dan menarik untuk dilakukan. Survei ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang memotivasi karyawan sebagian besar ditemukan pada prestasi, tanggung jawab, dan pertumbuhan pribadi.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Baah di Ghana tahun 2011 yang mengatakan bahwa untuk memotivasi karyawan diperlukan faktor motivator dan faktor *hygiene*. Keseimbangan antara faktor motivator dan faktor *hygiene* akan memunculkan motivasi kerja yang tinggi.

Hal ini lah yang menjadi perdebatan oleh beberapa ahli. Mereka berpendapat bahwa teori yang dikemukakan oleh Herzberg sulit untuk diuniversalkan di semua Negara (Uno, 2007). Faktor motivator dan faktor *hygiene* dapat dianggap berbeda antar satu orang dengan orang lainnya (Indrawijaya, 1989).

Uno (2007) berpendapat bahwa sebagian karyawan menganggap gaji (faktor *hygiene*) sebagai motivasi seseorang untuk bekerja. Namun sebagian lagi merasa prestasi dan pengakuan yang menjadi lebih penting dibandingkan gaji. Kritik lainnya terhadap pendekatan Herzberg adalah cara metodologi penelitian Herzberg yang dapat menyebabkan para karyawan menyatakan bahwa gaji bukanlah suatu motivator. Walaupun kenyataannya tidak demikian (Uno, 2007).

Berdasarkan teori Herzberg, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dapat diperoleh dari dalam diri individu (faktor motivator) dan dari luar individu (faktor *hygiene*). Dimensi motivasi kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu faktor motivator yang terdiri dari beberapa indikator meliputi: keberhasilan mencapai sesuatu (*achievement*), pengakuan yang diperoleh (*recognition*), sifat pekerjaan yang dilakukan (*work it self*), rasa tanggungjawab (*responsibility*), dan kesempatan untuk maju (*advancement*). Dimensi faktor *hygiene* meliputi: Kondisi tempat kerja (*working condition*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*), kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (*company policy and administration*), teknik pengawasan pekerjaan atau *supervisor* (*supervision technical*), dan upah atau gaji.

2.2 Hakikat Coping Stress

2.2.1. Definisi CopingStress

Sebelum membahas *coping* peneliti akan terlebih dahulu membahas *stress* yang menjadi dasar dari pembahasan *coping*.

Stress seringkali dianggap sebagai keadaan dimana individu merasa tertekan untuk memenuhi tuntutan dari lingkungan disekitarnya. Tiap individu merespon tekanan yang sama dengan cara yang berbeda-beda, hal ini menunjukkan bahwa pengalaman tiap individu terhadap *stress* bergantung pada reaksinya terhadap tekanan dari luar. Chaplin (2006) mendefinisikan *stress* sebagai suatu keadaan dimana seorang individu merasa tertekan baik secara fisik maupun psikologis.

Stress adalah pengalaman dari sebuah ancaman (nyata ataupun bayangan) mental, fisik, kesejahteraan spiritual seseorang yang dihasilkan dari serangkaian respon psikologi dan adaptasi (Seaward, 2011). Canon (dalam Seaward, 2011) mendefinisikan reaksi *stress* sebagai *fight-or-flight reaction* yang merupakan reaksi dalam tubuh yang mencakup meningkatnya detak jantung, pernafasan dan tekanan darah serta serum kolesterol.

Pada awalnya Lazarus (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) mengemukakan bahwa *stress* mengandung tiga tahapan proses yaitu *primary appraisal*, yang merupakan proses mempersepsikan tantangan atau *stressor*, *secondary appraisal*, yakni proses memikirkan respons yang potensial untuk menghadapi tantangan atau *stressor* dan proses terakhir adalah *coping*, yakni proses eksekusi dari respons yang telah dipikirkan sebelumnya. Selanjutnya, Lazarus & Folkman (1984) mendefinisikan *coping stress* sebagai upaya kognitif dan perilaku yang berubah secara konstan untuk mengelola tuntutan eksternal dan internal tertentu yang dinilai berat dan melebihi sumber daya/kekuatan seseorang.

Menurut Sarafino (2006), kata *coping* berasal dari kata *cope* yang dapat diartikan sebagai menghadapi, melawan ataupun mengatasi. *Coping* bukan merupakan bentuk dari keberhasilan mengatasi *stress*, namun *coping* merupakan segala bentuk usaha untuk mengatasi tekanan atau *stress* tersebut.

Lazarus & Folkman (1984) juga menegaskan bahwa *coping* merupakan suatu proses yang bukan trait, sehingga *coping* berkaitan dengan apa yang dilakukan individu saat menghadapi situasi yang menekan. *Coping* juga dapat diartikan sebagai suatu usaha, yang mencakup orientasi aksi dan intrapsikis untuk mengatur (menguasai, mentoleransi, mereduksi, meminimalisir) tuntutan lingkungan dan internal, serta konflik diantara keduanya yang membebani atau melebihi kemampuan seseorang (Folkman dkk,1986).

Coping dipandang sebagai suatu karakter kepribadian atau suatu proses yang terjadi pada seseorang. Sebagai suatu proses, *coping* mencakup beberapa aspek multidimensional yaitu faktor-faktor konteks individu dan lingkungan yang memengaruhi, berhubungan dengan emosi, keadaan psikologis, dan kesehatan fisik (Folkman dkk, 1986).

Aldwin (2004) juga menegaskan bahwa strategi *coping stress* diduga bervariasi sebagai fungsi kesesuaian individu dalam mengatasi tuntutan lingkungan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *coping stress* merupakan suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk mengurangi kondisi atau keadaan yang membuatnya *stress*.

2.2.2 Model Coping Stres

Lazarus dan Folkman (1984) membagi dua jenis strategi *coping*, antara lain:

2.2.2.1 Problem-Focused Coping.

Problem-Focused Coping bertujuan untuk pemecahan masalah atau melakukan sesuatu untuk mengubah sumber *stress*. *Problem-focused coping* lebih mungkin terjadi ketika suatu kondisi dinilai dapat berubah (Lazarus & Folkman, 1984). *Problem-focused coping* mirip dengan strategi yang digunakan pada pemecahan masalah. Pada *coping* ini, usaha-usaha yang dilakukan sering diarahkan pada mengartikan suatu masalah, membuat generalisasi solusi alternatif, menimbang baik buruknya seluruh alternatif yang ada, memilih yang terbaik kemudian membuat keputusan. Bagaimanapun, *Problem-focused coping* mencakup kesatuan yang lebih luas dari strategi pemecahan masalah dibanding pemecahan masalah itu sendiri (Lazarus & Folkman, 1984).

2.2.2.2 Emotion-focused Coping.

Emotion-focused coping merupakan individu lebih berfokus mengurangi emosi negatif yang muncul akibat *stress* yang dialaminya. Strategi ini menurut Carver, Scheier & Weintraub (1989), digunakan ketika seseorang merasa *stressor* merupakan sesuatu yang dapat ditahan. *Emotion-focused coping* lebih mungkin terjadi ketika ada suatu penilaian

bahwa tidak ada yang dapat dilakukan untuk memodifikasi bahaya dan kondisi lingkungan yang mengancam atau menantang (Lazarus & Folkman, 1984). *Emotion-focused coping* digunakan untuk mempertahankan harapan dan optimis, untuk menyangkal fakta dan implikasinya, untuk menolak mengakui yang terburuk, untuk bertindak seolah-olah apa yang terjadi tidak masalah dan sebagainya (Lazarus & Folkman, 1984).

2.2.3 Dimensi Coping Stress

Carver (1997) menyebutkan terdapat 14 jenis *coping* yang termasuk *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

Jenis *coping stress* yang termasuk dalam *problem-focused coping*, sebagai berikut :

- a. *Active coping*, merupakan proses mengambil langkah aktif untuk mencoba atau menghilangkan *stressor* atau mengurangi dampaknya.
- b. *Planning*, yaitu memikirkan bagaimana cara untuk mengatasi *stressor*. Termasuk didalamnya yaitu memikirkan suatu strategi untuk bertindak, langkah-langkah yang harus diambil dan bagaimana cara paling baik untuk mengatasi masalah.
- c. *Use of instrumental support*, yaitu mencari nasihat, bantuan atau informasi.

Jenis *coping stress* yang termasuk dalam *emotion-focused coping*, sebagai berikut :

- a. *Acceptance*, suatu keadaan yang menerima kenyataan bahwa telah terjadi masalah.
- b. *Use of emotional support*. Jenis *coping* ini lebih mengarah kepada dukungan moral yang diperoleh individu, simpati ataupun pengertian dari orang lain terhadap masalah yang sedang dihadapinya.

- c. *Denial*, tanggapan yang kadang-kadang muncul dalam penilaian utama. Penolakan itu agak kontroversial. Hal ini sering disarankan bahwa penolakan juga berguna untuk meminimalkan tekanan.
- d. *Religion*, sikap individu menenangkan dan menyelesaikan masalah secara keagamaan.
- e. *Self-distraction*, merupakan bagian dari variasi tindakan pelarian yang biasanya muncul ketika kondisi saat itu menghambat munculnya tindakan pelarian.
- f. *Humor*, yaitu dengan membuat lelucon mengenai masalahnya.
- g. *Substance use*, yaitu menggunakan minuman yang mengandung alkohol dan obat-obatan untuk melupakan masalahnya.
- h. *Self-blame* (menyalahkan diri sendiri), merupakan cara seseorang saat menghadapi masalah dengan menyalahkan dan menghukum diri secara berlebihan serta menyesali tentang apa yang telah terjadi.
- i. *Venting* merupakan kecenderungan untuk memusatkan diri pada pengalaman *distress* atau kekecewaan individuannya mengeluarkannya. Penonjolan gejala-gejala *distress* dapat meningkatkan ketegangan dan menjauhkan individu dari usaha *coping* aktif.
- j. *Positive reframing*, yaitu aktivitas yang ditujukan untuk melepaskan emosi yang dirasakan, mengatur emosi yang berkaitan dengan *stress* yang dialami. Kecenderungan ini disebut juga sebagai penilaian kembali masalah secara positif.
- k. *Behavioral disengagement*. Mengurangi usaha dalam menghadapi situasi yang menimbulkan *stress* bahkan menyerah atau tidak melakukan apapun terhadap sumber *stress* tersebut. Perilaku ini muncul pada seseorang yang merasa bahwa apapun yang dilakukannya tidak akan menimbulkan hasil.

Dari uraian di atas, tiga indikator masuk ke dalam *problem focused coping*, yaitu : *active coping*, *planning*, dan *use of instrumental support*. Sedangkan ke-11 indikator lainnya masuk ke dalam *emotion focused coping*, yaitu: *use of emotional reasons*, *acceptance*, *religion*, *humor*, *venting*, *denial*, *substance use*, *self-distraction*, *self-blame*, *positive reframing*, *behavioral disengagement*.

2.2.4 Alat Ukur

2.2.4.1 *The Ways of Coping.*

The Ways of Coping dirancang oleh Lazarus & Folkman. Instrumen ini digunakan untuk menggambarkan berbagai kognitif dan perilaku seseorang yang digunakan untuk mengelola tuntutan internal dan/atau eksternal dalam menghadapi masalah. *The Ways of Coping* terdiri dari 8 skala yaitu, *confrontive coping*, *distancing*, *self-controlling*, *seeking social support*, *accepting responsibility*, *escape-avoidance*, *planful problem solving*, *positive reappraisal*.

Instrumen ini juga digunakan untuk menguji masyarakat Kanada-Perancis berusia dewasa. Hasil menunjukkan skor reliabilitas yang tinggi.

2.2.7.1 *The Brief COPE.*

The Brief COPE dirancang oleh Charles. S Carver (1997). Carver mengembangkan instrumen multidimensi untuk menilai strategi yang berbeda di mana seseorang menghadapi *stress*. *COPE* terdiri dari 14 skala. Tiga skala dari *problem-focused coping* dan 11 dari *emotion-focused coping strategies*. *The Brief COPE* terdiri dari 28 item yang mengukur 14 konsep reaksi *coping* yang berbeda. Partisipan diminta untuk menentukan pilihan jawaban mulai dari “belum pernah” sampai dengan “sangat sering” pada setiap pernyataan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wilson, Pritchard, & Revalee (2004) tentang pemilihan *coping style* pada tiap individu yang berbeda pada

suatu *summer camp*. Berdasarkan klasifikasi instrumen *the brief COPE* menemukan perbedaan gender dalam pemilihan *coping style*.

The brief COPE juga diuji ke sampel individu dengan bahasa Yunani, dilakukan oleh Margarita Kapsou, dan rekan-rekan. Hasil menunjukkan bahwa terdapat struktur dalam *the brief COPE* itu sendiri dan karakteristik psikometri untuk individu dengan bahasa Yunani sudah sangat memadai. *The brief cope* juga telah diuji ketika dirubah ke dalam bahasa lain seperti Spanyol dan cukup membuat perbedaan dalam pemilihan sebuah *coping stress*. Hasil menunjukkan angka diatas 0,72 sehingga versi *the brief COPE* dalam bahasa Spanyol sebanding dengan versi bahasa Inggris .

Berdasarkan uraian tersebut peneliti menggunakan skala *The Brief COPE* (1997) dalam melakukan penelitian ini.

2.3 Tinjauan Pustaka Mengenai Hubungan Antar Variabel

Pada sub-bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai dinamika hubungan motivasi kerja dan *coping stress*.

Seorang karyawan bekerja, tentunya mendapat tugas, tanggungjawab serta tuntutan dari perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Tuntutan kerja tersebut diberikan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tuntutan perusahaan kadang begitu menyulitkan karyawan. Tuntutan yang menyulitkan ini berkaitan dengan penjelasan Lazarus & Folkman (1984) mengenai *stress*, yakni hubungan antara individu dengan lingkungan yang menuntut karakteristik dan kemampuan individu untuk menyeimbangkan hubungan tersebut. *Stress* seringkali dianggap sebagai keadaan dimana individu merasa tertekan untuk memenuhi tuntutan dari lingkungan disekitarnya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Martini dan Fadli (2010), menyatakan bahwa *stress* yang terjadi pada suatu perusahaan dapat menyebabkan kurangnya motivasi kerja karyawan. Sehingga dibutuhkan usaha untuk mengatasi *stress* tersebut atau yang dinamakan *coping*.

Coping didefinisikan sebagai pikiran dan perilaku yang digunakan untuk mengelola tuntutan internal dan eksternal yang dinilai sebagai *stress* (Taylor, 2012). Menurut Lazarus (1984) terdapat dua strategi *coping stress* yaitu *coping* berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan *coping* berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*). Setiap individu tentunya memiliki perbedaan dalam mengelola *stress* tersebut.

Problem-focused coping adalah usaha untuk melakukan sesuatu yang konstruktif tentang *stress* yang merugikan, mengancam, atau menantang individu (Taylor, 2012). *Coping* berfokus pada masalah ini merupakan usaha nyata yang dilakukan untuk mengurangi *stress*. Individu yang menggunakan strategi *coping* ini berpikir bahwa dapat mengubah sumber-sumber *stress*.

Sementara itu menurut Taylor (2012), strategi *emotion-focused coping* adalah upaya mengatasi masalah yang melibatkan emosi. Strategi *coping* ini diarahkan pada pengontrolan emosi ketika mendapat masalah. Karyawan juga berusaha untuk memperoleh simpati dari orang lain dan berusaha melupakan masalah bukan menyelesaikan masalah tersebut. Lazarus dan Folkman (1984), menegaskan bahwa penggunaan *coping stress* tergantung pada situasi dan kemampuan seseorang menggunakan strategi.

Setelah *stress* dapat diatasi dengan *coping stress*, maka motivasi untuk mencapai tujuan akan meningkat (Struthers dkk, 2000). Menurut penjelasan As'ad (1991) mendefinisikan motivasi kerja sebagai penyemangat kerja. Dorongan penyemangat kerja tersebut yang membuat tujuan seseorang bekerja tercapai. Dorongan kerja ini dibutuhkan untuk membuat karyawan lebih produktif dalam pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat terlihat hubungan antara motivasi kerja dan *coping stress*, dimana *coping stress* melalui *problem-focused coping* ataupun *emotion-focused coping* dapat membantu individu untuk memiliki motivasi dalam bekerja. Dalam penelitian ini, peneliti melihat bahwa tipe *coping stress* akan memiliki perbedaan pada motivasi kerja.

Dimana *problem-focused coping* lebih meningkatkan motivasi kerja dibanding *emotion-focused coping*.

2.4 Kerangka Pemikiran

Seseorang bekerja pasti akan menerima tuntutan dan tekanan dari perusahaan yang menyebabkan karyawan mengalami *stress* kerja. *Stress* kerja harus diatasi agar menimbulkan motivasi kerja tinggi yakni melalui usaha *coping*. *Coping* meliputi usaha seseorang karyawan untuk menghadapi tekanan ataupun tuntutan. *Coping* dapat dilakukan dengan dua cara berbeda yaitu: pertama, mengatasi tuntutan dengan menyelesaikan masalah atau yang disebut *problem-focused coping*. Kedua adalah mengatasi masalah dengan melakukan pengontrolan emosi (*emotion-focused coping*). Karyawan yang menggunakan *coping* ini tidak langsung menyelesaikan masalah namun lebih memilih menghindari masalah dan mengambil sisi positif dari masalah. Penggunaan *coping stress* dapat berbeda untuk setiap individu tergantung pada situasi dan kemampuan seseorang.

Kedua jenis *coping stress* ini dapat membantu menghadapi *stress* untuk membuat karyawan memiliki motivasi kerja. Dari penjelasan singkat diatas, maka peneliti ingin melihat Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau dari *Coping Stress* pada Karyawan *Frontliner* Bank.

2.5 Hipotesis Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan penelitian dan berdasarkan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memiliki hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dalam penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* pada karyawan *Frontliner* bank”. Dimana *problem-focused coping* akan menghasilkan motivasi kerja yang tinggi dibandingkan *emotion-focused coping*.

2.6 Hasil Penelitian yang relevan

- a. *An examination of the relationship among academic stress, coping, motivation and performance in college*

Nama peneliti : C. Ward Struthers, Raymond P. Perry, and Verena H. Menec

Tahun : 2000

Kesimpulan penelitian:

Problem-focused coping melibatkan strategi diarahkan untuk mengubah atau mengurangi peristiwa *stress* yang ditemukan berhubungan dengan motivasi kerja. Sebaliknya *Emotion-Focused Coping* melibatkan strategi yang diarahkan untuk mengelola tekanan emosional, sehingga tidak ditemukan berhubungan dengan motivasi.

- b. *Stress kerja dan Strategi coping karyawan Fronliner (Teller) Bank*

Nama Peneliti : Einggrit Permaityas

Tahun : 2013

Kesimpulan Penelitian:

Strategi *coping* untuk mengatasi stres kerja dengan menggunakan perpaduan antara strategi *coping* berfokus emosi dan *coping* berfokus masalah. *Coping* berfokus emosi yang digunakan seperti mencari hiburan dengan jalan-jalan, makan bersama teman/rekan kerja, dan lain-lain. Selain itu dengan membiarkan atau tidak terlalu menanggapi masalah yang sedang dihadapi, bahkan ada subjek yang menggunakan cara menangis sebagai *coping*. Sedangkan ketiga subjek lainnya menggunakan *coping* berfokus masalah seperti berusaha menjelaskan kepada nasaah ketika ada konflik.

- c. Pengaruh *stress* kerja terhadap motivasi kerja karyawan struktural Universitas Singaperbangsa Karawang

Nama Peneliti : Martini dan Fadli

Tahun : 2010

Kesimpulan Penelitian:

Stress kerja Karyawan Struktural Singaperbangsa Karawang yang terdiri dari beban kerja, konflik kerja, waktu kerja dapat mempengaruhi motivasi kerja. Unsur-unsur motivasi terdiri dari harapan untuk berprestasi, kesempatan untuk berkembang, upah/gaji, pelatihan dan komunikasi.

- d. *Motivation Employee Faysal Bank Karachi, Pakistan*

Nama Peneliti : Uzma Ghaznavi

Tahun : 2011

Kesimpulan Penelitian :

Tingkat motivasi karyawan di Faysal Bank tidak terlalu tinggi atau rendah. Meskipun karyawan tampak puas dengan jam kerja, liburan, penghargaan, namun tampaknya ada banyak ketidakpuasan terhadap gaya kepemimpinan organisasi. Alasan utama mereka tidak mempunyai motivasi kerja adalah komunikasi antara karyawan dan supervisor mereka. Jika organisasi tidak melakukan perubahan dalam kepemimpinan organisasi dapat menyebabkan tingkat perputaran karyawan meningkat. Hal ini jelas dari hasil hubungan karyawan dengan supervisor mereka memainkan peran penting dalam meningkatkan semangat dan motivasi karyawan.

e. *Analysis of motivation in today's workforce First Bank of Kamloops*

Nama Peneliti : Deborah Robert

Tahun : 2007

Kesimpulan Penelitian:

- 1.) Uang saja tidak cukup untuk memotivasi karyawan
- 2.) Karyawan menjadi tidak termotivasi ketika tidak ada komunikasi yang baik antara manajemen dan bawahan serta ketika kinerja karyawan tidak diakui atau dipuji.
- 3.) Karyawan tidak termotivasi menyebabkan perilaku negatif seperti: kecerobohan dan absensi
- 4.) Karyawan termotivasi dengan cara yang berbeda karena setiap individu memiliki nilai yang berbeda.
- 5.) Mengembangkan dan melaksanakan komunikasi yang efektif, program insentif, dan pujian di tempat kerja telah terbukti menjadi strategi sukses atau teknik perusahaan dapat digunakan untuk memotivasi karyawannya.
- 6.) Ketika sebuah perusahaan telah memotivasi karyawan, produksi dan tingkat penjualan meningkat, hubungan pelanggan menjadi baik.

f. Pengaruh Motivasi, Pelatihan Kerja, dan Kompensasi terhadap Produktifitas Layanan *Frontliner* BCA KCU Semarang.

Nama Peneliti : Elyana Anggraeni

Tahun : 2013

Kesimpulan Penelitian:

Menyatakan motivasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap produktivitas kerja dapat diterima, hal ini dapat diartikan apabila motivasi semakin baik, yaitu apabila selalu mendapat kepercayaan untuk mengerjakan pekerjaan lain diluar *jobdesk*, dapat

melakukan yang terbaik dalam setiap tugas yang dipercayakan, dapat bersosialisasi dengan baik antar rekan-rekan kerja, selalu berperan aktif dalam setiap pekerjaan, dan mendapat kesempatan untuk bekerja secara *teamwork*, maka produktivitas kerja akan meningkat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu pendekatan yang analisisnya menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika (Sugiyono, 2013). Tipe penelitian ini adalah penelitian komparatif yakni suatu penelitian yang bersifat membandingkan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilakukan mengetahui apakah antara dua variable ada perbedaan dalam suatu aspek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang ingin diketahui adalah perbedaan motivasi kerja dilihat dari *coping stress* pada karyawan *Frontliner* bank.

3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel terikat adalah motivasi kerja. Sedangkan menurut Sugiyono (2013), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat, variabel bebas penelitian ini adalah *coping stress*.

3.2.1. Definisi Konseptual

3.2.1.1. *Motivasi Kerja.*

Motivasi kerja adalah suatu dorongan yang membuat seseorang bersemangat untuk bekerja. Dorongan tersebut muncul karena adanya faktor intrinsik (faktor motivator) dan faktor ekstrinsik (faktor *hygiene*). Faktor motivator adalah faktor motivasi yang timbul dari diri sendiri sedangkan faktor *hygiene* merupakan faktor yang muncul dari lingkungan dimana seseorang bekerja seperti kondisi pekerjaan, lingkungan, atasan dan sebagainya.

3.2.1.2. *Coping Stress.*

Coping stress adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk mengurangi kondisi atau keadaan yang membuatnya *stress*.

3.2.2. Definisi Operasional

3.2.2.1 *Motivasi kerja.*

Motivasi kerja adalah skor dari masing masing motivasi yang mempengaruhi semangat untuk bekerja berdasarkan teori Herzberg yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*. Faktor motivator meliputi: keberhasilan mencapai sesuatu (*achievement*), pengakuan yang diperoleh (*recognition*), sifat pekerjaan yang dilakukan (*work it self*), rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan (*responsibility*), dan kesempatan untuk maju (*advancement*). Faktor *hygiene* yaitu: Kondisi tempat kerja (*working condition*), memiliki hubungan interpersonal di tempat kerja dengan atasan, bawahan dan rekan kerja (*interpersonal relationship*), kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (*company policy and administration*), teknik pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan atau *supervisor* (*supervision technical*), dan pemberian imbalan atas pekerjaan (gaji).

3.2.2.2 Coping Stress.

Coping Stress adalah skor dari masing-masing strategi *coping* yang dibuat oleh Carver dkk (1997) yaitu *problem-focused coping* yang meliputi: *active coping, planning, use of instrumental support*. *Emotion-focused coping* antara lain: *acceptance, use emotional support, denial, religion, self-distracton, humor, substance use, self-blame, venting, positive refraning, dan behavioral disengagement*.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sebuah generalisasi yang terdiri dari responden atau objek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sangadji dan Sopiah, 2010). Menurut Sangadji dan Sopiah (2010), populasi dapat berupa responden (populasi berupa manusia) dan objek (populasi berupa benda dan hewan). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Frontliner* salah satu bank Kantor Cabang Umum (KCU) yang berjumlah 75 karyawan. Pemilihan populasi penelitian dikarenakan bank tersebut masih dalam tahap yang baru berkembang dan kasus-kasus dalam penelitian ini diambil dari bank tersebut.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang harus mewakili (*representative*) populasi (Sugiyono, 2013). Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (Rangkuti, 2012). Pemilihan responden dilakukan dengan *purposive sampling*, karena sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu (Sangadji dan Sopiah, 2010). Sampel pada penelitian ini berjumlah 60 karyawan *Frontliner* yaitu *Teller* dan *Customer Service*, dengan kriteria sampel yaitu:

- a. Seorang yang bekerja di salah satu bank Kantor Cabang Umum Plaza-Pasifik yang memiliki karakteristik *Frontliner* antara lain:
 - i. *Teller* yang bertugas menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa perbankan lainnya kepada nasabah (Kamus Online Bank Indonesia)
 - ii. *Customer Service* bertugas penerima tamu, melayani berbagai macam aplikasi, menjualkan produk perbankan, membina hubungan baik dengan nasabah, dan memberikan informasi yang ada hubungannya antara bank dan nasabah (Kasmir, 2007).
- b. Minimal bekerja selama 3 bulan dengan maksimal lama bekerja tidak ditentukan.

Menurut kitab undang-undang ketenagakerjaan No. 25 tahun 1997 dalam pasal 20 mengatakan waktu masa percobaan seseorang bekerja adalah 3 bulan. Setelah masa percobaan habis karyawan akan ditetapkan sebagai karyawan tetap atau tidak akan melanjutkan pekerjaannya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, digunakan instrumen kuantitatif berupa angka atau bilangan yang menggambarkan variabel penelitian. Alat instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner adalah cara pengumpulan data berbentuk pertanyaan atau pernyataan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

3.4.1 Instrumen Penelitian

3.4.1.1 Instrumen Motivasi Kerja.

Instrumen motivasi kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang dibuat oleh peneliti berdasarkan konstruk

teori Herzberg (1987) yang membagi motivasi kerja menjadi dua faktor, yaitu: faktor motivator dan faktor *hygiene*. Dimensi faktor motivator meliputi lima indikator yaitu: keberhasilan mencapai sesuatu (*achievement*), pengakuan yang diperoleh (*recognition*), sifat pekerjaan yang dilakukan (*work it self*), rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan (*responsibility*), dan kesempatan untuk maju (*advancement*). Dimensi faktor *hygiene* sama-sama memiliki lima indikator yaitu: Kondisi tempat kerja (*working condition*), memiliki hubungan interpersonal di tempat kerja dengan atasan, bawahan dan rekan kerja (*interpersonal relationship*), kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (*company policy and administration*), teknik pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan atau *supervisor* (*supervision technical*), dan pemberian imbalan atas pekerjaan (gaji).

Tabel 3.1
Rancangan Instrumen Motivasi Kerja

Aspek	Aitem		Jumlah
	Favorable	Unfavorable	
Faktor motivator	12	13	25
Faktor <i>Hygiene</i>	13	12	25
	Total		50

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Motivasi Kerja

No	Dimensi	Indikator	Aitem		Total
			Favoriabel	Unfavoriabel	
1	Faktor Motivator (motivasi yang didasarkan pada aspek-aspek diri sendiri)	1. Mendapat pencapaian prestasi (<i>Achievement</i>)	1, 21	11, 31, 41	5
		2. Pengakuan atas kinerja karyawan (<i>Recognition</i>)	12, 42	2, 22, 32	5
		3. Sifat pekerjaan itu sendiri (<i>Work it self</i>)	23, 33	3, 13, 33	5
		4. Mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan (<i>Responsibility</i>)	14, 24, 44	4, 34	5
		5. Memiliki kesempatan untuk maju (<i>Advancement</i>)	5, 15, 45	25, 35	5
2	Faktor <i>Hygiene</i> (motivasi berhubungan dengan pekerjaan)	1. Kondisi tempat kerja (<i>working condition</i>)	6, 16, 46	26, 36	5
		2. Memiliki hubungan interpersonal di tempat kerja dengan atasan, bawahan dan rekan kerja (<i>interpersonal relationship</i>)	17, 37	7, 27, 47	5
		3. Kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (<i>company policy and administration</i>)	18, 28	8, 38, 48	5
		4. Teknik pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh Atasan atau <i>supervisor</i> (<i>supervision technical</i>)	29, 39, 49	9, 19	5
		5. Pemberian imbalan atas pekerjaan (gaji)	10, 20, 50	30, 40	5
Total			25	25	50

3.4.1.2 Instrumen Coping Stres.

Instrumen penelitian ini diadaptasi dari instrumen yang telah dibuat oleh Charles. S. Carver (1997) yaitu The *Brief COPE*. Instrumen ini dapat diambil dari jurnal berjudul "*You Want to Measure Coping But Your Protocol's Too Long: Consider the Brief Cope*". Instrumen ini merupakan pengembangan instrumen yang dibuat sebelumnya oleh Carver dkk tahun 1989. Terdapat dua skala pengukuran meliputi:

Problem-focused coping

Problem-focused coping digunakan untuk mengurangi *stress*/masalah dengan memecahkannya. Skala terdiri dari tiga indikator yang terdiri dari 6 aitem dan dimodifikasi menjadi 8 aitem. Instrumen dikembangkan oleh Carver pada tahun 1997 dan sudah bebas digunakan tanpa izin dan berbayar.

Emotion-focused Coping

Emotion-focused Coping digunakan untuk mengurangi *stress*/masalah dengan terpusat pada emosi. Skala terdiri dari 22 aitem yang dimodifikasi menjadi 25 aitem. Sama halnya dengan skala *problem-focused coping* bahwa skala ini bebas digunakan tanpa izin dan bayar. Skala dikembangkan oleh Carver tahun 1997.

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen *Coping Stress*

No	Dimensi	Indikator	Aitem	Total	
1	<i>Problem-focused coping</i>	1. Mengambil langkah aktif untuk mencoba atau menghilangkan <i>stressor</i> (<i>Active coping</i>)	1, 15	2	
		2. Memikirkan bagaimana cara untuk mengatasi <i>stressor</i> (<i>Planing</i>)	2, 16	2	
		3. mencari nasihat (<i>Using Instrumental Support</i>)	3, 17, 29, 32	4	
2	<i>Emotion-focused coping</i>	4. Keadaan yang memaksanya untuk menghadapi masalah tersebut (<i>Acceptance</i>)	6, 20	2	
		5. Dukungan moral yang diperoleh individu (<i>Using Emotional Support</i>)	7, 21, 30	3	
		6. Penolakan terhadap masalah (<i>Denial</i>)	8, 22	2	
		7. Menyelesaikan masalah secara keagamaan (<i>Religion</i>)	9, 23	2	
		8. Tindakan pelarian terhadap masalah (<i>Self-distraction</i>)	10, 24	2	
		9. Membuat lelucon mengenai masalah (<i>Humor</i>)	11, 25	2	
		10. Menggunakan zat-zat adiktif (<i>Substance use</i>)	12, 26, 31, 33	4	
		11. Menyalahkan diri sendiri (<i>Self-blame</i>)	13, 27	2	
		12. mengeluarkan kekecewaan terhadap masalah (<i>Venting</i>)	14, 28	2	
		13. Mengatur emosi yang berkaitan dengan <i>stress</i> yang dialami (<i>Positive reframing</i>)	4, 18	2	
		14. Mengurangi usaha dalam menghadapi situasi yang menimbulkan <i>stress</i> (<i>Behavioral disengagement</i>)	5, 19	2	
		Total			33

3.4.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

3.4.2.1 Pengujian Validitas Instrumen Motivasi Kerja.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang akan diteliti secara tepat (Sugiyono, 2013). Instrumen motivasi kerja dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner dengan model skala *Likert* sebanyak 50 butir.

Peneliti melakukan *expert judgement* kepada beberapa dosen psikologi Universitas Negeri Jakarta. Sebelum dilakukan ujicoba, peneliti melakukan uji keterbacaan kepada lima responden. Kemudian, peneliti melakukan uji coba kebeberapa responden yang karakteristiknya sama dengan sampel dalam penelitian ini.

Sampel uji coba penelitian ini berjumlah 41 orang. Karakteristik sampel uji coba sesuai dengan yang dijelaskan sebelumnya, yaitu: karyawan *Frontliner* diantaranya *Teller* dan *Customer Service*. Setelah itu, peneliti melakukan hasil analisis terhadap uji coba yang telah dilakukan. Uji analisis yang dilakukan oleh peneliti menggunakan program SPSS 16. Program ini memiliki kelebihan karena mudah untuk dipahami dan juga mudah dalam mengoperasikannya.

Aitem yang dikatakan valid apabila korelasi aitem total positif dan nilainya lebih besar daripada r yang ditetapkan yaitu 0.3. Pada dimensi intrinsik terdapat 7 aitem yang gugur serta 18 aitem yang dipertahankan, sedangkan dimensi ekstrinsik terdapat 9 aitem yang gugur dan 16 aitem dipertahankan. Total aitem yang gugur berjumlah 16 aitem diantaranya aitem nomor 2, 6, 12, 15, 17, 21, 27, 28, 29, 33, 36, 37, 41, 44, 46, dan 50.

Berikut ini adalah tabel mengenai hasil uji coba validitas variabel motivasi kerja:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Kerja

Variabel	Aitem yang Dipertahankan	Aitem yang Gugur
Motivasi kerja	1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 30, 31, 32, 34, 35, 38, 39, 40, 42, 43, 45, 47, 48, dan 49	2, 6, 12, 15, 17, 21, 27, 28, 29, 33, 36, 37, 41, 44, 46 dan 50.
Total	34	16

3.4.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen Motivasi Kerja.

Reliabilitas instrumen mengacu pada kekonsistensian atau keterpercayaan hasil ukur instrumen dan mengandung makna kecermatan pengukuran. Artinya, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur untuk mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2012).

Untuk mendapatkan reliabilitas instrumen, digunakan formula Mosier yang merupakan suatu rumus untuk melakukan perhitungan dalam mencari reliabilitas skor komposit (Widodo, 2006). Berikut hasil reliabilitas berdasarkan rumus komposit:

$$\begin{aligned}
 r_{xx'} &= 1 - \frac{\sum w_j^2 s_j^2 - \sum w_j^2 s_j^2 r_{jj}}{\sum w_j^2 s_j^2 + 2(\sum w_j w_k s_j s_k r_{jj})} \\
 &= 1 - \frac{17.970 - 15.690}{17.970 + 2(6.438)} \\
 &= 1 - 0,076 \\
 &= 0,924
 \end{aligned}$$

Keterangan:

w_j : Bobot relatif komponen j

w_k : bobot relatif komponen k

- s_j : standar deviasi komponen j
 s_k : standar deviasi komponen k
 $r_{jj'}$: koefisien reliabilitas tiap komponen
 r_{jk} : koefisien reliabilitas antara dua komponen yang berbeda

Interpretasi koefisien reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kaidah reliabilitas oleh Guilford.

Tabel 3.5
Kaidah Reliabilitas oleh Guilford

Koefisien reliabilitas	Kriteria
>0.9	Sangat reliabel
0.7-0.9	Reliabel
0.4-0.69	Cukup reliabel
0.2-0.39	Kurang reliabel
<0.2	Tidak reliabel

Hasil analisis uji coba menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas skor komposit yang dicapai oleh instrumen motivasi kerja yaitu sebesar 0.924 yang berarti dalam kaidah reliabilitas Guilford termasuk kriteria sangat reliabel.

3.4.2.3 *Pengujian Validitas Instrumen Coping Stress.*

Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang akan diteliti secara tepat (Sugiyono, 2013). Instrumen *coping stress* dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner model skala *Likert* yang diadaptasi dari Carver 1997 berjumlah 33 aitem.

Peneliti melakukan *expert judgement* kepada beberapa dosen psikologi Universitas Negeri Jakarta. Sebelum dilakukan ujicoba, peneliti melakukan uji keterbacaan kepada lima responden. Kemudian peneliti

melakukan uji coba, sampel uji coba penelitian ini berjumlah 41 orang. Karakteristik sampel uji coba sesuai dengan yang dijelaskan sebelumnya, yaitu: karyawan *Frontliner* diantaranya *Teller* dan *Customer Service*. Setelah itu, peneliti melakukan hasil analisis terhadap uji coba yang telah dilakukan. Uji analisis yang dilakukan oleh peneliti menggunakan program SPSS 16. Program ini memiliki kelebihan karena mudah untuk dipahami dan juga mudah dalam mengoperasikannya.

Aitem yang dikatakan valid apabila korelasi aitem total positif dan nilainya lebih besar daripada r yang ditetapkan yaitu 0.3. Pada dimensi *problem-focused coping* terdapat 1 aitem yang gugur serta 7 aitem yang dipertahankan, sedangkan *emotion-focused coping* terdapat 7 aitem yang gugur dan 18 aitem dipertahankan. Total aitem yang gugur berjumlah 8 aitem diantaranya aitem nomor 1, 4, 5, 9, 10, 12, 13, 28.

Berikut ini adalah tabel mengenai hasil uji coba validitas variabel *coping stress*:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen *Coping Stress*

Variabel	Aitem yang Dipertahankan	Aitem yang Gugur
<i>Coping stress</i>	2, 3, 6, 7, 8, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33.	1, 4, 5, 9, 10, 12, 13, 28.
Total	25	8

3.4.2.4 *Pengujian Reliabilitas Instrumen Coping Stress.*

Reliabilitas instrumen mengacu pada kekonsistensian atau keterpercayaan hasil ukur instrumen dan mengandung makna kecermatan pengukuran. Artinya, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur untuk mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2013).

Instrumen *coping stress* merupakan multidimensional, sehingga untuk mendapatkan reliabilitas instrumen, digunakan formula Mosier yang merupakan suatu rumus untuk melakukan perhitungan dalam mencari reliabilitas skor komposit (Widodo, 2006). Berikut hasil reliabilitas berdasarkan rumus komposit:

$$\begin{aligned}
 r_{xx'} &= 1 - \frac{\sum w_j^2 s_j^2 - \sum w_j^2 s_j^2 r_{jj}}{\sum w_j^2 s_j^2 + 2(\sum w_j w_k s_j s_k r_{jk})} \\
 &= 1 - \frac{27.345 - 22.967}{27.245 + 2(2.988)} \\
 &= 1 - 0,131 \\
 &= 0,869
 \end{aligned}$$

Keterangan:

- w_j : bobot relatif komponen j
- w_k : bobot relatif komponen k
- s_j : standar deviasi komponen j
- s_k : standar deviasi komponen k
- r_{jj}' : koefisien reliabilitas tiap komponen
- r_{jk} : koefisien reliabilitas antara dua komponen yang berbeda

Interpretasi koefisien reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kaidah reliabilitas oleh Guilford.

Tabel 3.5
Kaidah reliabilitas oleh Guilford

Koefisien reliabilitas	Kriteria
>0.9	Sangat reliabel
0.7-0.9	Reliabel
0.4-0.69	Cukup reliabel
0.2-0.39	Kurang reliabel
<0.2	Tidak reliabel

Hasil analisis uji coba menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas skor komposit yang dicapai oleh instrumen *coping stress*, yaitu sebesar 0.869 yang berarti dalam kaidah reliabilitas Guilford termasuk dalam kriteria reliabel.

3.4.3 Modifikasi instrumen

Instrumen *coping stress*

Instrumen *coping stress* dilakukan beberapa modifikasi antara lain:

- a. Pemecahan kalimat pada aitem “Saya mendapatkan bantuan dan nasehat dari orang lain” menjadi dua aitem yaitu: “Saya mendapatkan bantuan dari orang lain” dan “Saya mendapatkan nasehat dari orang lain”.
- b. Beberapa nomor dimodifikasi dengan menambahkan kata “masalah” agar tetap pada konteks, seperti: “Saya menolak untuk percaya bahwa hal tersebut terjadi” dimodifikasi menjadi “Saya menolak untuk percaya bahwa terjadi masalah”.
- c. Modifikasi juga dilakukan dengan menambahkan kata “masalah dengan nasabah” atau “masalah ditempat kerja”. Sebagai contoh “Saya berpikir tentang langkah-langkah yang harus diambil ketika menghadapi masalah dengan nasabah”.

3.4.4 Back Translation

Peneliti menerjemahkan instrumen kedalam bahasa Indonesia dengan menggunakan jasa penerjemah tersumpah. Setelah itu, instrumen diterjemahkan kembali kedalam bahasa Inggris oleh salah satu lembaga penerjemah tersumpah yaitu Bening *Translation*. Hasil terjemahan dapat dilihat pada lampiran.

3.5 Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini akan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan bantuan *Software SPSS Statistics 16*. Analisis statistik yang digunakan dalam mengolah data antara lain:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Perhitungan frekuensi, mean, median, modus, standar deviasi, varians, *skewness* (kemencengan), kurtosis, nilai maksimum, nilai minimum dan persentil yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran data.

3.5.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak untuk melakukan analisis selanjutnya. Data dapat dikatakan normal apabila nilai $p \text{ value} > 0.05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ (Rangkuti, 2012).

3.5.3 Uji Homogenitas

Uji Homogenitas bertujuan untuk membuktikan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki varian homogen. Pengujian dilakukan dengan *Levene's Test* (Rangkuti, 2012). Uji Homogenitas menjadi salah satu syarat untuk analisis data menggunakan t-

test. Data dapat dikatakan homogen apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 ($p > 0.05$).

3.5.4 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *independent sample t-test* yang digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya perbedaan rata-rata skor hasil pengukuran pada dua kelompok yang saling tidak berhubungan/independen satu sama lain (Rangkuti, 2012).

3.5.1. Hipotesis Statistik

Perumusan hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah

- H_0 : $X_1 = X_2$
 H_a : $X_1 \neq X_2$ (Hipotesis non-direksional)
 H_a : $X_1 < X_2$ atau H_a : $X_1 > X_2$ (Hipotesis direksional)

Keterangan:

- H_0 : Hipotesis Nol
 H_a : Hipotesis Alternatif
 X_1 : *Problem focused coping*
 X_2 : *Emotion focused coping*

H_0 : Tidak ada perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*

H_a : Terdapat perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*

Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan motivasi kerja yang signifikan berdasarkan *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. apabila hipotesis nol ditolak, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, terdapat perbedaan motivasi kerja yang signifikan berdasarkan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Responden Penelitian

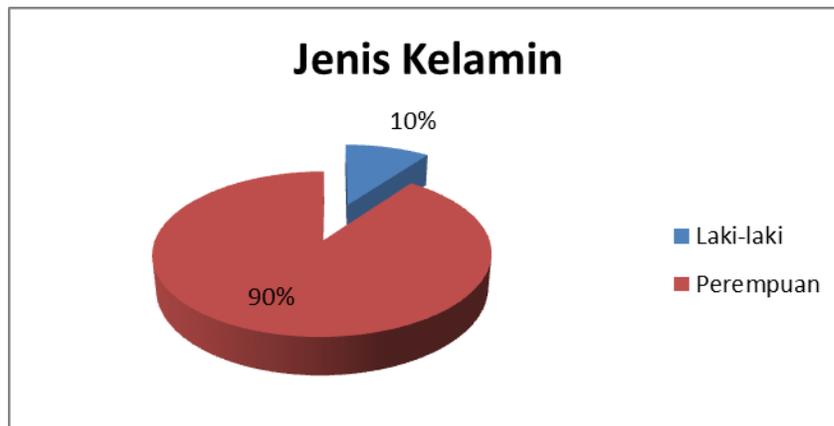
Responden penelitian ini adalah karyawan *Frontliner* Bank yaitu *Teller* dan *Customer Service* salah satu bank di Jakarta yang berjumlah 60 karyawan. Profil responden penelitian digambarkan dari data yang terkumpul sebagai berikut:

4.1.1 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Jenis kelamin

Penelitian ini dilakukan kepada sejumlah responden yakni 60 responden karyawan *Frontliner* bank yaitu *Teller* dan *Customer Service*.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden penelitian

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasi
1	Laki-Laki	6	10 %
2	Perempuan	54	90 %
	Jumlah	60	100 %



Gambar 4.1

Jenis Kelamin Responden Penelitian

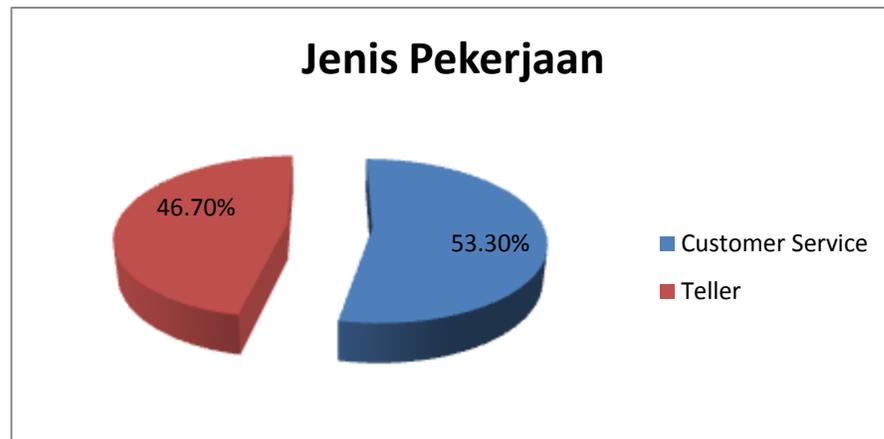
Berdasarkan grafik jenis kelamin responden penelitian diatas maka terlihat persentasi karyawan *Frontliner* berjenis kelamin perempuan menduduki persentasi terbesar yaitu 90% dengan jumlah 54 karyawan. Untuk karyawan *Frontliner* berjenis kelamin laki-laki berjumlah 6 karyawan dengan persentasi sebesar 10%.

4.1.2 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karyawan *Frontliner* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Teller* dan *Customer Service*. Berikut adalah gambaran jumlah karyawan *Teller* dan *Customer Service*.

Tabel 4.2
Jenis Pekerjaan Responden Penelitian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentasi
1	<i>Customer Service</i>	32	53.3 %
2	<i>Teller</i>	28	46.7%
	Jumlah	60	100 %



Gambar 4.2
Jenis pekerjaan

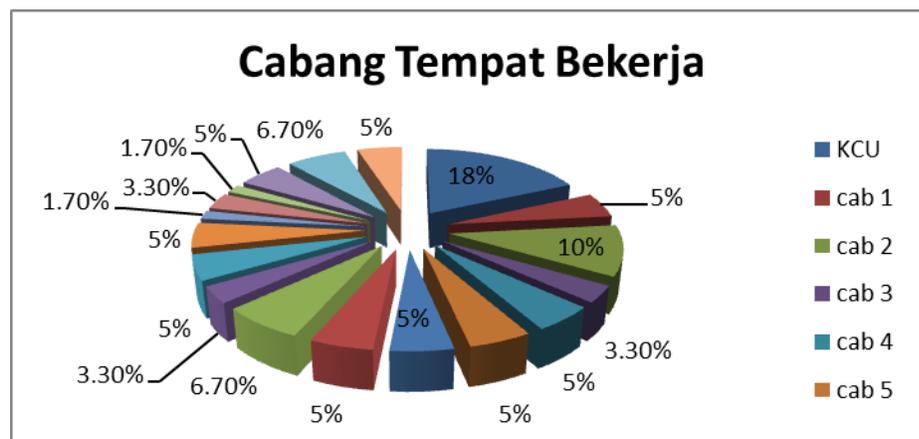
Berdasarkan grafik jenis pekerjaan diatas maka terlihat jumlah jenis pekerjaan *Customer Service* yaitu 32 karyawan dengan persentasi 53.3%. Kemudian jenis pekerjaan *Teller* mendudukin persentasi 46.7% dengan jumlah 28 karyawan.

4.1.3 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Cabang Tempat Bekerja

Kantor cabang umum salah satu bank di Jakarta terdiri dari 15 kantor cabang pembantu dan 2 kantor kas. Gambaran persebaran responden antara lain:

Tabel 4.3
Cabang Tempat Bekerja Responden Penelitian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentasi
1	KCU	11	18.3%
2	cab 1	3	5%
3	cab 2	6	10%
4	cab 3	2	3.3%
5	cab 4	3	5%
6	cab 5	3	5%
7	cab 6	3	5%
8	cab 7	3	5%
9	cab 8	4	6.7%
10	cab 9	2	3.3%
11	KK 1	3	5%
12	cab 10	3	5%
13	cab 11	1	1.7%
14	cab 12	2	3.3%
15	KK 2	1	1.7%
16	cab 13	3	5%
17	cab 14	4	6.7%
18	cab 15	3	5%
	Total	60	100%



Gambar 4.3
Cabang Tempat Bekerja Responden Penelitian

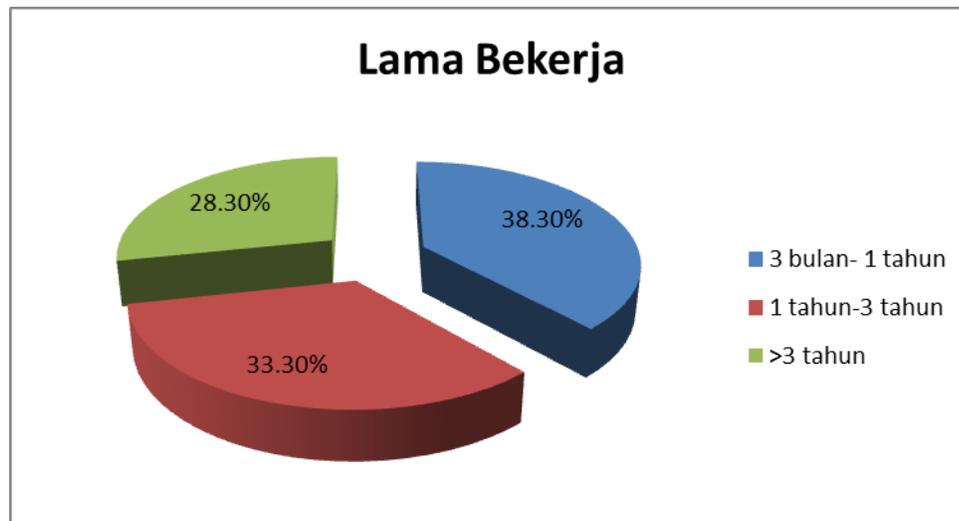
Berdasarkan grafik diatas, peserbaran karyawan *Frontliner* pada penelitian ini terbesar pada kantor cabang umum Plaza Pasifik yang berjumlah 11 karyawan dengan persentasi 18.3%, kedua terbesar terdapat pada cabang 2 berjumlah 6 karyawan dengan persentasi 10%. Karyawan *Frontliner* yang paling sedikit terdapat pada cabang 11 dan kantor kas 2 yaitu berjumlah 1 karyawan dengan persentasi 5%.

4.1.4 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja

Dalam penelitian ini ditentukan minimal lama bekerja responden penelitian yaitu >3 bulan bekerja. Berikut persebaran responden penelitian berdasarkan lama bekerja karyawan *Frontliner*:

Tabel 4.4
Lama Bekerja Responden Penelitian

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	3 bulan- 1 tahun	23	38.3%
2	1 tahun-3 tahun	20	33.3%
3	>3 tahun	17	28.3%
	Jumlah	60	100 %



Gambar 4.4
Lama Bekerja Responden Penelitian

Berdasarkan grafik diatas karyawan yang lama kerja antara 3 bulan-1 tahun berjumlah 23 karyawan dengan persentasi 38.3% sedangkan yang bekerja antara 1 tahun-3 tahun berjumlah 20 karyawan dengan persentasi 33.3%. Kemudian karyawan yang sudah bekerja >3 tahun berjumlah 17 karyawan dengan persentasi 28.3%.

4.2. Prosedur Penelitian

4.2.1. Persiapan Penelitian

Pertama-tama peneliti mempersiapkan judul sebelum bertemu dengan dosen pembimbing. Setelah yakin dengan judul penelitian yang sebelumnya telah dibuat saat semester tujuh pada matakuliah Teknik Penelitian Skripsi, peneliti merencanakan bertemu dengan dosen pembimbing. Berbekal judul dan latar belakang penelitian, peneliti akhirnya bertemu dengan dosen pembimbing. Pada saat pertemuan pertama bimbingan, peneliti menceritakan hal apa yang akan diteliti. Dosen pembimbing telah setuju dengan ide penelitian dan memberikan tugas peneliti untuk membuat bab 1 sampai 3 skripsi selama kurang lebih dua minggu.

Selama dua minggu mengerjakan bab 1 sampai 3 akhirnya ada beberapa revisi mengenai teori yang digunakan. Kemudian peneliti mencari instrumen mengenai kedua variabel penelitian yaitu: motivasi kerja dan *coping stress*. Dalam variabel motivasi kerja, peneliti kesulitan menemukan instrumennya. Pertama peneliti menemukan instrumen yang dibuat oleh mahasiswa UI dan berencana mengadaptasi instrumen tersebut. Namun ada beberapa kendala pada uji validitas dan reliabilitas. Peneliti meminta validitas dan reliabilitas kepada pembuat instrumen namun tidak diberikan. Kedua, peneliti menemukan instrumen yang dibuat oleh Vernon Sommerfeldt. Peneliti mencari informasi mengenai pembuat instrumen untuk melakukan korespondensi, namun Sommerfeldt dikabarkan telah meninggal tahun 2013 silam, sehingga sulit untuk melakukan korespondensi. Akhirnya peneliti memutuskan untuk membuat instrumen sendiri yang berakar pada teori motivasi Herzberg (1987).

Dalam penentuan instrumen *coping stress*, peneliti mencari instrumen dari jurnal yang relevan. Peneliti berencana untuk menggunakan instrumen *the brief cope* Carver dkk pada tahun 1989. Namun, peneliti menemukan instrumen terbaru yang dibuat Carver tahun 1997 dan akhirnya digunakan oleh peneliti. Peneliti melakukan *translate* dan modifikasi terhadap instrumen tersebut. Ada beberapa aitem yang dimodifikasi dan dipecah.

Setelah aitem motivasi kerja dan *coping stress* selesai disusun. Peneliti melakukan *expert judgement* kepada beberapa dosen Psikologi Universitas Negeri Jakarta. Revisi dilakukan setelah *expert judgement* oleh dosen. Peneliti juga melakukan uji keterbacaan instrumen penelitian kepada 6 orang untuk melihat apakah setiap aitem dapat dimengerti oleh orang lain. Instrumen penelitian telah selesai dan siap untuk melakukan uji coba. Uji coba dilakukan kepada 41 responden penelitian. Peneliti menyediakan dua pilihan kuesioner yaitu melalui lembar cetak dan online dengan bantuan google.doc.

4.2.2. Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu 2 minggu, yaitu dari tanggal 26 Mei sampai dengan tanggal 10 Juni 2015. Penelitian dilakukan dengan cara pemberian kuesioner kepada responden langsung dan melalui google docs atas permintaan tempat penelitian. Di bawah ini terdapat tabel yang menjelaskan waktu pengambilan data penelitian.

Tabel 4.5
Proses Pengambilan Data

Tanggal	Jumlah
26 Mei 2015	15 Responden
27 Mei 2015	7 Responden
28 Mei 2015	5 Responden
29 Mei 2015	2 Responden
30 Mei 2015	2 Responden
31 Mei 2015	4 Responden
2 Juni 2015	5 Responden
4 Juni 2015	1 Responden
5 Juni 2015	10 Responden
6 Juni 2015	3 Responden
7 Juni 2015	1 Responden
9 Juni 2015	3 Responden
10 Juni 2015	2 Responden
Total	60 responden

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka jumlah keseluruhan responden penelitian adalah 60 responden. Dalam pengambilan data, peneliti mempertimbangkan kepastian mendapatkan responden sesuai dengan karakteristik sampel penelitian yang telah ditentukan.

4.3. Hasil Analisis Data Penelitian

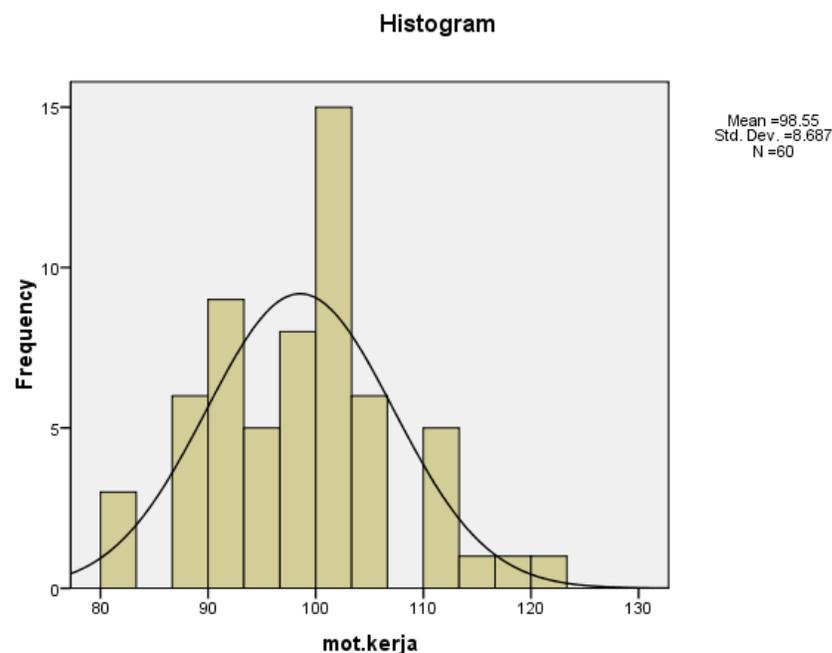
4.3.1 Variabel Motivasi Kerja

Data variabel motivasi kerja diperoleh melalui kuesioner penelitian berupa skala *Likert* yang terdiri dari empat alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju) dengan jumlah 34 aitem yang diisi oleh 60 responden penelitian. Hasil persebaran variabel motivasi kerja diperoleh mean sebesar 98.55; median 99.00; mode 100^a; standar deviasi 8.687; varian 75.472; *skweness* 0.387; kurtosis 0.227; minimum 81 dan nilai maksimum 122. Berikut deskripsi data skor motivasi kerja:

Tabel 4.6
Deskripsi Data Skor Motivasi Kerja

Statistik	Nilai pada Output	
Nilai rata-rata	98.55	
Nilai tengah	99.00	
Nilai tertinggi	100 ^a	
Standar deviasi	8.687	
Varians	75.472	
Skewness	.387	
Std. Error of Skewness	.309	
Kurtosis	.227	
Std. Error of Kurtosis	.608	
Range	41	
Nilai terkecil	81	
Nilai terbesar	122	
Jumlah	5913	
Persentil		
	25	92.00
	50	99.00
	75	102.75

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa variabel motivasi kerja menunjukkan *skewneess* atau kemencengan sebesar 0.387. *Skewness* merupakan ukuran yang menyatakan derajat ketidaksimetrisan suatu distribusi data terhadap meannya (Rangkuti, 2012). Nilai kurtosis pada variabel motivasi kerja menunjukkan nilai positif yaitu 0.227. Kurtosis merupakan ukuran keruncingan data jika dibandingkan dengan kurva normal (Rangkuti, 2012) Berikut dapat dilihat bentuk kurva motivasi kerja pada gambar yang ditunjukkan sebagai berikut:



Sumber: spss 16.0

Gambar 4.5
Grafik Skor Motivasi Kerja

Dilihat dari kurva diatas nilai *skewness* agak cenderung miring kekanan karena nilai *skewness* yang bernilai >0 sehingga tergolong *skewness* positif (*positively skewed*) (Rangkuti, 2012). Artinya suatu distribusi yang tidak simetris dengan ekor kurva memanjang kearah nilai positif (Rangkuti, 2012). Kurva ini tergolong kurva leptokurtis karena kurtosis bernilai positif

dimana kurva memiliki puncak yang lancip dibandingkan dengan kurva normal (Rangkuti, 2012).

4.3.2 Kategorisasi Data

4.3.2.1 *Motivasi kerja.*

Kategorisasi skor dilakukan untuk menempatkan responden kedalam ketegori. Kategorisasi skor dapat juga dilakukan dengan hanya menggunakan mean teoritik sebagai kriteria acuan. Skor responden yang berada diatas mean teoritik tergolong tinggi dan skor responden dibawah mean teoritik tergolong rendah (Rangkuti, 2012).

Mean Teoritik= Jumlah aitem X nilai tengah jawaban skor

$$34 \times 2.5 = 85$$

Tinggi = $X \geq$ Mean teoritik

Rendah = $X \leq$ Mean teoritik

Tabel 4.7
Kategorisasi Skor Motivasi Kerja

No	Kategorisasi	Skor rata-rata	Jumlah Responden	Presentasi
1	Rendah	≤ 84	3	5%
2	Tinggi	≥ 85	57	95%
	Jumlah		60	100%

Berdasarkan tabel diatas maka, jumlah motivasi kerja kategori rendah yaitu 3 orang dengan persentasi 5%, motivasi kerja kategori tinggi berjumlah 57 orang dengan persentasi 95%.



Gambar 4.6
Kategorisasi Skor Motivasi Kerja

4.3.2.2 *Kategorisasi Coping stress.*

Skor *coping stress* dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Dari skor-skor yang didapat selanjutnya skor tersebut dikonversikan ke skor standar dengan menghitung nilai z score untuk setiap skor mentah responden penelitian. Rumus z score adalah:

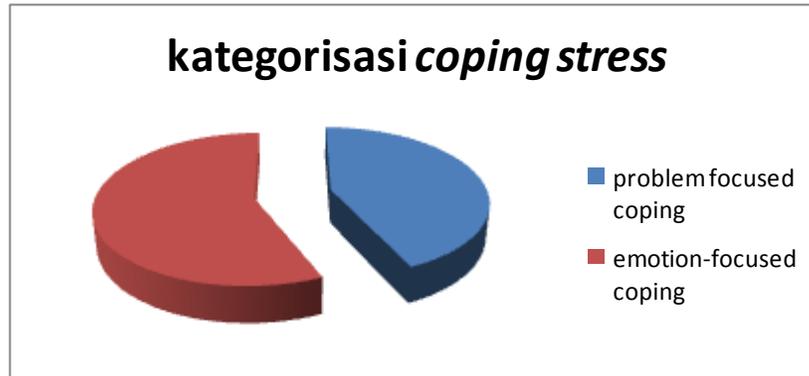
$$Z = \frac{X - \text{Mean}}{SD_x}$$

Skor tiap masing-masing sampel untuk setiap *coping stress* dapat dilihat pada lampiran. Berikut persebaran *coping stress* pada karyawan *Frontliner* bank:

Tabel 4.8
Kategorisasi Skor *Coping Stress*

	<i>Problem-focused coping</i>	<i>Emotion-focused coping</i>
Jumlah Responden	26 karyawan	34 karyawan

Berdasarkan tabel diatas, jumlah karyawan *Frontliner* yang menggunakan *problem-focused coping* berjumlah 26 karyawan dan yang menggunakan *emotion-focused coping* berjumlah 34 karyawan.



Gambar 4.7
Kategorisasi Skor Coping Stress

4.3.3 Pengujian Persyaratan Analisis

4.3.3.1 Uji Normalitas.

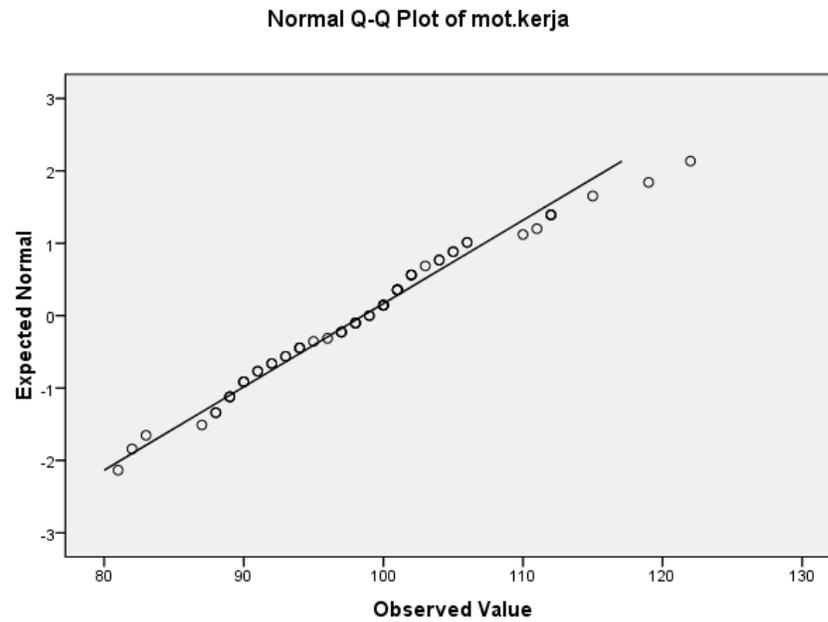
Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah kedua variabel yaitu motivasi kerja dan *coping stress* berdistribusi normal/tidak. Pengujian normalitas dilakukan pada taraf signifikansi ($\alpha=0.05$). Perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS 16. Kenormalan dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikan tertentu ($\alpha=0.05$). Sebaliknya, jika hasil uji signifikan, maka kenormalan tidak terpenuhi.

Berikut tabel pengujian normalitas data variabel motivasi kerja dan *coping stress*:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas Data

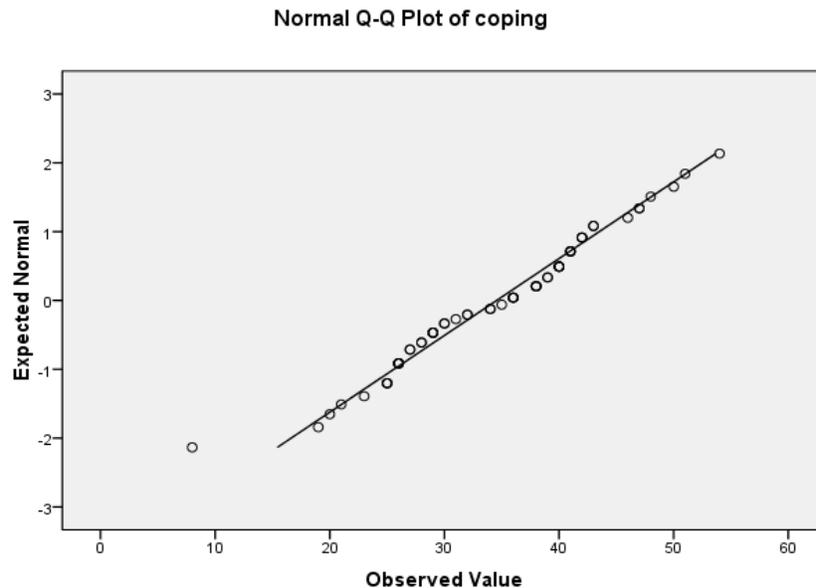
Variabel	Kolmogorov-Smirnov	Kesimpulan
Motivasi Kerja	0.200	Normal
<i>Coping stress</i>	0.200	Normal

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai p (Kolmogorov-Smirnov) untuk variabel motivasi kerja dan *coping stress* sebesar 0.200. Artinya kedua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena $p > 0.05$.



Sumber: spss

Gambar 4.8
Hasil Uji Normalitas Variabel Motivasi Kerja



Sumber: spss

Gambar 4.9
Hasil Uji Normalitas Variabel *Coping Stress*

Pada gambar 4.8 dan 4.9 diatas, menunjukan pola grafik yang normal pada kedua variabel penelitian yaitu motivasi kerja dan *coping stress*, karena terdapat titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukan bahwa analisis *independent sample t-test* dapat digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.3.2 Uji Homogenitas.

Uji homogenitas dilakukan untuk menguji apakah variabel motivasi kerja dan *coping stress* bersifat homongen atau tidak. Perhitungan uji homogenitas menggunakan bantuan SPSS 16 dengan taraf signifikansi ($\alpha=0.05$). Uji Homogenitas dilakukan sebagai syarat untuk melakukan analisa *independent sample t-test* (Yusri, 2009). Berikut hasil pengujian homogenitas data:

Tabel 4.10
Hasil Uji Homogenitas Data

Variabel	Nilai p	Nilai α	Interpretasi
<i>Coping Stress</i> dan Motivasi Kerja	0.715	0,05	Homogen

Berdasarkan hasil uji homogenitas yang telah dilakukan terlihat bahwa, sebaran data penelitian ini adalah homogen, karena $p > 0.05$ yaitu $p > 0.715$.

4.4.4 Uji Hipotesis Penelitian

Berikut ini akan disajikan hasil pengujian terhadap hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem focused coping* dan *emotion focused coping*

H_a : Terdapat perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem focused coping* dan *emotion focused coping*

Berdasarkan hipotesis pada bab II maka berikut akan uji secara empirik hipotesis tersebut. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* pada karyawan *Frontliner* bank. Berikut hasil Uji *Independent sample t-test*:

Tabel 4.11
Hasil Uji *Independent Sample t-test*

Variabel	T	Df	Sig. (2-tailed)
<i>Coping stress</i> dan motivasi kerja	0.708	58	0.482

Interpretasi hasil analisis data dengan SPSS

a. *T-test for equality of Means:*

Nilai t untuk *Equal variance assumed* yaitu 0.708 (nilai ini yang akan digunakan karena varian pada kedua kelompok homogen). Derajat bebas (*degree of freedom*) sebesar 58 yang berasal dari $(n_1-1)+(n_2-1) = (26-1)+(34-1)=58$. Nilai p untuk pengujian dengan two tailed sebesar 0.482.

Berdasarkan rumus uji perbedaan apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka hasil penelitian dinyatakan signifikan sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak sedangkan jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka hasil penelitian dinyatakan tidak signifikan sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa:

a.) Nilai $t\text{-hitung} = 0.708$ dengan nilai $t\text{-tabel} = 2.0017$ (berdasarkan $t\text{-tabel}$ dengan $df=58$), sehingga

$$t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$$

$$0.708 < 2.0017$$

b.) Nilai $p = 0.482$. Dimana nilai $p=0.482$ lebih besar daripada nilai $\alpha=0.05$

Berdasarkan kedua hal tersebut, maka H_0 : diterima. Sehingga kesimpulannya adalah tidak terdapat perbedaan motivasi kerja secara signifikan ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan spss versi 16, diperoleh nilai p variabel motivasi kerja dan *coping stress* sebesar 0.200. Jika dibandingkan dengan nilai *alpha* yaitu 0.05, maka kedua data pada penelitian ini dapat dikatakan berasal dari sampel yang berdistribusi normal, karena $p > 0.05$. Kemudian, melalui hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa persebaran data penelitian ini bersifat homogen yaitu $p > 0.05$ dengan $p = 0.715$.

Hasil perhitungan menggunakan *independent sample t-test* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan motivasi kerja yang signifikan ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Data yang diperoleh didapat dari t hitung $< t$ tabel yaitu $0.708 < 2.0017$ dan nilai $p > 0.05$ yaitu $0.482 > 0.05$.

Hasil penelitian ini tidak sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Struthers dkk. (2000), yang meneliti mengenai motivasi dan kinerja mahasiswa jika dilihat dari *problem focused coping* dan *emotion-focused coping*. Hasil penelitian Struthres dkk. (2000) mengatakan bahwa *problem focused coping* (PFC) melibatkan strategi diarahkan untuk mengubah atau mengurangi peristiwa *stress* yang ditemukan berhubungan dengan motivasi kerja. Sebaliknya *emotion-focused coping* (EFC) melibatkan strategi yang diarahkan untuk mengelola tekanan emosional, sehingga tidak ditemukan berhubungan dengan motivasi.

Hasil penelitian ini juga menghasilkan bahwa 95% karyawan *Frontliner* yaitu sebesar 57 karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi dan 3 karyawan dengan persentasi 5% memiliki motivasi kerja rendah. Artinya, karyawan *Frontliner* dalam penelitian ini memiliki motivasi kerja yang tinggi. Berbeda dengan yang dikatakan dalam penelitian Roberts (2007) bahwa motivasi kerja karyawan *Frontliner* rendah. Hasil yang berbeda ini dapat disebabkan oleh kekhawatiran karyawan *Frontliner* pada penelitian ini akan merusak citra perbankan yang dapat menurunkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan perbankan (Yusrina, 2013).

Kemudian, sebesar 26 karyawan menggunakan *problem-focused coping* dan 34 karyawan menggunakan *emotion-focused coping*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dibawah tuntutan kerja yang tinggi karyawan *Frontliner* penelitian ini masih memiliki motivasi kerja yang tinggi dan menggunakan *coping stress* untuk menghadapi tuntutan tidak mempengaruhi adanya perbedaan motivasi kerja. Artinya, karyawan yang menggunakan *problem-focused coping* ataupun *emotion-focused coping* relatif mempunyai motivasi kerja tinggi.

Hal ini disebabkan karena ada faktor-faktor lain seseorang memiliki perbedaan motivasi kerja. Sesuai teori Herzberg (1987), yang menyatakan bahwa terdapat dua faktor timbulnya motivasi kerja yakni:

- a. Faktor motivator diantaranya: keberhasilan mencapai sesuatu (*achievement*), pengakuan yang diperoleh (*recognition*), sifat pekerjaan yang dilakukan (*work it self*), rasa tanggungjawab (*responsibility*), dan kesempatan untuk maju (*advancement*).
- b. Faktor *hygiene* diantaranya: Kondisi tempat kerja (*working condition*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*), kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya (*company policy and administration*), teknik pengawasan pekerjaan atau *supervisor (supervision technical)*, dan upah atau gaji.

Berdasarkan dua faktor diatas menjelaskan bahwa tidak hanya *coping stress* yang mempengaruhi munculnya perbedaan motivasi kerja karyawan, karena ternyata faktor motivasi sendiri yang dapat mempengaruhi perbedaan motivasi kerja karyawan. Dalam penelitian ini, gaji, keberhasilan mencapai sesuatu, kesempatan untuk maju dan kondisi tempat kerja adalah penyebab tertinggi karyawan memiliki motivasi kerja. Sehingga hasil penelitian ini yang tidak signifikan.

Hal ini mendukung penelitian Roberts (2007) dengan mewawancarai tiga orang yang bergerak dibidang perbankan. Mereka menyatakan ada faktor kuat yang menyebabkan seorang karyawan termotivasi antara lain:

karyawan termotivasi ketika mereka tahu apa yang terjadi disebuah perusahaan; ketika mereka bekerja pada perusahaan yang peduli; supervisi harus melakukan komunikasi yang baik dengan karyawan untuk mengetahui apa yang diinginkan karyawan; melakukan pekerjaan yang mereka sukai; dihargainya pekerjaan mereka; dan yang paling penting ketika hadiah uang diberikan maka motivasi akan terus meningkat.

Motivasi kerja karyawan ini akan berpengaruh pada produktifitas suatu perusahaan. Apabila motivasi kerja karyawan tinggi produktifitas perusahaan semakin naik dan sebaliknya apabila motivasi kerja rendah produktifitas perusahaan menjadi rendah.

4.5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *problem-focused-coping* dan *emotion-focused coping* pada karyawan *Frontliner* bank. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya beberapa keterbatasan sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini antara lain:

- a. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini. Dikarenakan kesulitan dalam meminta izin kepada bank terkait untuk melakukan penelitian terhadap beberapa kantor cabang umum, sehingga dalam penelitian ini hanya memakai 1 kantor cabang umum yang hanya terdiri dari 75 populasi dan yang digunakan menjadi sampel penelitian yaitu sebesar 60 karyawan yang sesuai dengan klasifikasi sampel penelitian.
- b. Keterbatasan untuk memperoleh informasi sebelumnya yang relevan mengenai motivasi kerja dan *coping stress* pada karyawan, karena hasil penelitian sebelumnya hanya terbatas pada mahasiswa. Sehingga peneliti sulit untuk membandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis penelitian ditolak yang artinya tidak ada perbedaan motivasi kerja ditinjau dari *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka implikasi dari penelitian ini adalah bukan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* yang mempengaruhi adanya perbedaan dalam memotivasi karyawan untuk tetap bekerja dibawah tuntutan yang tinggi, namun banyak faktor yang menjadi pendorong munculnya motivasi kerja.

Faktor-faktor karyawan dalam memotivasi untuk tetap bekerja dibawah tuntutan kerja tinggi diantaranya penghargaan atas kinerja, pekerjaan itu sendiri, atasan melakukan supervisi yang baik, komunikasi terjalin dengan baik dan yang terpenting adalah gaji atau bonus yang diterima karyawan.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi, peneliti memberikan saran bagi:

5.3.1. Karyawan *Frontliner* bank

Karyawan *Frontliner* diharapkan mempunyai motivasi kerja yang tinggi untuk dapat bertahan di perbankan serta dapat mendeskripsikan

model *coping stress* yang dilakukan sehingga lebih siap menghadapi tuntutan perusahaan yang semakin tinggi.

5.3.2. Perbankan

Perbankan lebih memahami bagaimana motivasi kerja karyawan *Frontliner* dengan tuntutan kerja yang tinggi dari perbankan untuk mengurangi dampak *turnover* karyawan *Frontliner*.

5.3.3. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian mengenai perbedaan motivasi kerja pada karyawan *Frontliner* bank dengan menggunakan variabel selain *coping stress*, supaya dapat menambah wawasan mengenai meningkatkan motivasi kerja ditengah tuntutan kerja yang tinggi. Selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam kepada karyawan *Frontliner* diberbagai macam perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldwin, C.M., & Yancura, L.A. (2004). Coping and Health: a comparison of the stress and trauma literatures. *Physical health consequences of exposure to extreme stress*.
- Anggraeni, E. (2013). Pengaruh motivasi, pelatihan kerja, dan kompensasi terhadap produktivitas layanan Fronliner BCA KCU Semaarang. *Q-MAN*. Vol 2, No 7. Retrieved from <http://journal.usm.ac.id/>
- Anonim. (1991). The art and science of business management. Timpe, A, Dale (Ed.). *Seri manajemen sumber daya manusia memotivasi pegawai* (pp.343-351). Jakarta: PT Gramedia.
- Anoraga, P., & Suryati, S. (1995). *Psikologi industri dan sosial*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya.
- As'ad, M. (1991). *Psikologi industri* (ed. Ke-empat). Yogyakarta: Liberty.
- Awaldi. (27 Maret 2013). Bank memahami nasabah, tapi kurang memahami karyawan. *Infobanknews*. Retrieved from <http://www.infobanknews.com/2013/03/bank-memahami-nasabah-tapi-kurang-memahami-karyawan/>
- Awaldi. (12 May 2014). Senyum tulus nasabah loyal. *Infobanknews*. Retrieved from <http://www.infobanknews.com/2014/05/senyum-tulus-nasabah-loyal/>
- Baah, K, D. Application of Frederick Herzberg's two-factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian perspective. (2011). *European Journal of Business and Management*. Vol 3, No. 9. Retrieved from www.iiste.org
- Carver, C, S., Scheier, M, F., Weintraub, J, K. (1989). Assesing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol 56, No 2, 267-283.

- Carver, C, S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief cope. *Journal of Behavioral Medicine*. Vol 4, No 1, 92-100.
- Chaplin, J, P. (2006). Dictionary of psychology. Kartono, K (Ed.). *Kamus lengkap psikologi*. Jakarta: PT RajaGraindo Persada.
- Folkman, S,. Lazarus, R, S,. Schetter, C, D., DeLongis, A,. and Gruen, R, J. (1986). Dynamics of stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol 50, No 5, 992-1003.
- Ghaznavi, U. (2011). *Employee motivation at Faysal Bank, Karachi, Pakistan*. Pakistan: Faysal Bank Business report. Retrieved from <http://academia.edu>
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2001). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Rev. ed). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (1987). *One more time: how do you motivate employees?*. London: Harvard Business Review Clasic.
- Herzberg, F,. Mausner. B,. Snyderman. B.B. (1959). *The motivation to work* (2st ed). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Indrawijaya, A, I. (1989). *Perilaku organisasi*. Bandung: Sinar Baru Bandung.
- Ismail. (2010). *Manajemen perbankan: dari teori menuju aplikasi* (ed. *Pertama*). Jakarta: Kencana.
- Kamus Online Bank Indonesia. <http://www.bi.go.id/biweb/Templates/Kamus/>
- Kartika, D. (2013). Implementasi ketentuan waktu kerja bagi karyawan bank rakyat Indonesia unit Simbarwaringin Lampung Tengah. *Jurnal Hima Han*. Vol 1, No 1. Retrieved from <http://jurnal.fh.unila.ac.id/>
- Kasmir. (2007). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT RajaGraindo Persada.
- Kumar, P., Dass, M., Topaloglu. O. (2014). Understanding the Drivers of Job Satisfaction of Frontline Service Employees: Learning From “Lost

- Employees". *Journal of Service Research*. Vol 17(4), 367-380.
Retrieved from <http://sagepub.com>
- Lazarus, R, S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Spinger,<http://books.google.co.id>
- Martini, N., Fadli, D. (2010). Pengaruh *stress* kerja terhadap motivasi kerja karyawan struktural Universitas Singaperbangsa Karawang. *Solusi*. Vol 9, No 17. Retrieved from <http://ejournalfeuniska.ac.id>
- Martoyo, S. (1992). *Manajemen sumber daya manusia* (ed. Kedua). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Moekijat. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Munandar, A, S. (2001). *Psikologi industry dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Owusu, T. (2012). *Effects of motivation of employee performance: a case study of Ghana Commercial Bank, Kumas Zone* (thesis). Retrieved from <http://academia.edu>
- Permaitiyas, E. (2013). Stres kerja dan strategi coping karyawan *frontliner* (teller) bank. *Jurnal Online Psikologi*. Vol 01, No 01, 14-28. Retrieved from <http://ejournal.umum.ac.id>
- Porteous, M. (1997). *Occupational psychology*. Great Britain: Bookcraft, Bath.
- Putra, D. (1 Maret 2014). Masyarakat mulai sadar perencanaan keuangan. *Infobanknews*. Retrieved from <http://www.infobanknews.com/2014/03/masyarakat-mulai-sadar-perencanaan-keuangan/>
- Rangkuti, A, A. (2012). *Statistika inferensial untuk penelitian psikologi dan pendidikan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Rangkuti, A, A. (2012). *Konsep dan teknik analisis data penelitian kuantitatif bidang psikologi dan pendidikan*. Jakarta: FIP Press.

- Republik Indonesia. (1997). Undang-Undang No. 25 tahun 1997 tentang ketenagakerjaan. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1997 pasal 20. Sekretariat Negara. Jakarta
- Roberts, D. (200x). *Analysis of motivation today's workforce*. Business report Bank of Kamloops.
- Robbins, S, P. (2001). *Organizational behavior* (9 ed.). New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Sangadji, E, M., & Sopiah. (2010). *Metodelogi penelitian-pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sarafino, E, P. (2006). *Health psychology, biopsychosocial interaction*. New York: Jon Willeysons
- Seaward, B. (2011). *Handbook of Managing stress: principles and strategies for health and well-being*. US: Jones & Bartlett Publishers, <http://books.google.co.id>. (1/02/2015).
- Siagian, S, P. (2012). *Teori motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Struthers, C, Ward, Perry, Raymond, P., & Menecan, Verena H. (2000). An examination of the relationship among academic stress, coping, motivation, and performance in college. *Research in Higher Education*, Vol. 41, No 5.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Taylor, S, E. (2012). *Health psychology* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Uno, H, B. (2007). *Teori motivasi dan pengukurannya analisa di bidang pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahjosumdjo. (1994). *Kepemimpinan dan motivasi* (ed. Ke-empat). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widodo. (2006). Relisibilitas dan validitas konstruk skala konsep diri untuk mahasiswa Indonesia. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*. Vol.3, No 1.

- Wilson, G.S., Pritchard, M.E., Revalee, B. (2005). Individual differences in adolescent health symptoms: the effects of gender and coping. *Journal of Adolescence* 28, 369-379.
- Winardi, J. (2007). *Motivasi dan permotivasian dalam manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yusri. (2009). *Statistika sosial aplikasi dan interpretasi* (ed pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusrina. (2013). Peranan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah bank BRI cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. Vol 1, No 2, 203-213.

Lampiran 1**Kuesioner Final**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, maka saya meminta bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner berikut ini. Saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan benar dan sejujur-jujurnya. Adapun hasil kuesioner yang Saudara/i kerjakan dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Aneu Sudaryanti

IDENTITAS DIRI

Nama Asli/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Nama Cabang/Wilayah :

Lama bekerja :

- a. <3 bulan
- b. 3 bulan -1 tahun
- c. 1 tahun-3 tahun
- d. >3 tahun

Bagian I**PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan. Pernyataan berikut Berilah tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran anda. Kriteria pilihan jawaban sebagai berikut:

- STS : Bila Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut
- TS : Bila Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
- S : Bila Anda setuju dengan pernyataan tersebut
- SS : Bila Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut

Usahakan untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan di bawah ini.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Saya berharap mendapatkan prestasi ketika bekerja				
2	Pekerjaan yang Saya lakukan tidak sesuai dengan kemampuan Saya				
3	Saya merasa tidak memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang Saya lakukan				
4	Saya ingin mendapat promosi jabatan				
5	Rekan kerja tidak senang membantu Saya				
6	Kebijakan yang dibuat oleh perusahaan tidak adil bagi karyawan				
7	Atasan tidak melakukan pengawasan secara teratur				
8	Saya merasa gaji yang diterima perbulan sesuai dengan harapan				
9	Saya tidak ingin mendapatkan predikat sebagai karyawan terbaik				
10	Pekerjaan yang Saya lakukan tidak menyenangkan				

Bagian II

Pernyataan dibawah ini berkaitan dengan bagaimana Anda mengatasi masalah yang dialami di tempat kerja. Berilah tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran anda. Kriteria pilihan jawaban sebagai berikut:

BP : Bila Anda belum pernah melakukan/menerima perlakuan sesuai dengan pernyataan

SP : Bila Anda sudah pernah melakukan/menerima perlakuan sesuai dengan pernyataan

S : Bila Anda sering melakukan/menerima perlakuan sesuai dengan pernyataan

SS : Bila Anda sangat sering melakukan/menerima perlakuan sesuai dengan pernyataan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		BP	SP	S	SS
1	Saya mencoba untuk memikirkan strategi apa yang harus dilakukan untuk menghadapi masalah				
2	Saya mencoba untuk mendapatkan nasehat dari orang lain tentang apa yang harus dilakukan pada saat terjadi masalah di tempat kerja				
3	Saya menerima kenyataan bahwa telah terjadi masalah dengan nasabah				
4	Saya mendapat dukungan dari orang lain ketika mengalammi masalah dengan nasabah				

Lampiran 2

Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Kerja

FAKTOR INTRINSIK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	25

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_1	3.49	.506	41
ITEM_2	3.20	.641	41
ITEM_3	3.00	.632	41
ITEM_4	3.44	.776	41
ITEM_5	3.49	.553	41
ITEM_11	3.12	.714	41
ITEM_12	2.90	.490	41
ITEM_13	2.95	.590	41
ITEM_14	3.44	.502	41
ITEM_15	3.07	.755	41
ITEM_21	2.80	.558	41
ITEM_22	2.93	.685	41
ITEM_23	2.95	.590	41
ITEM_24	3.20	.558	41
ITEM_25	3.00	.592	41
ITEM_31	3.15	.478	41

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
74.27	46.951	6.852	25

ITEM_32	3.00	.548	41
ITEM_33	2.68	.687	41
ITEM_34	3.07	.608	41
ITEM_35	2.95	.705	41
ITEM_41	2.15	.573	41
ITEM_42	2.83	.543	41
ITEM_43	2.71	.642	41
ITEM_44	1.88	.640	41
ITEM_45	2.88	.458	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	70.78	43.526	.475	.829
ITEM_2	71.07	44.270	.266	.836
ITEM_3	71.27	43.201	.403	.831
ITEM_4	70.83	41.545	.480	.827
ITEM_5	70.78	43.326	.456	.829
ITEM_11	71.15	42.228	.454	.829
ITEM_12	71.37	44.788	.293	.835
ITEM_13	71.32	41.972	.606	.823
ITEM_14	70.83	43.145	.538	.827
ITEM_15	71.20	46.611	-.022	.850
ITEM_21	71.46	46.105	.071	.842
ITEM_22	71.34	41.580	.555	.824
ITEM_23	71.32	42.972	.470	.828
ITEM_24	71.07	44.020	.354	.833
ITEM_25	71.27	41.251	.704	.819
ITEM_31	71.12	42.610	.660	.824
ITEM_32	71.27	43.301	.465	.829
ITEM_33	71.59	45.149	.144	.842
ITEM_34	71.20	41.911	.593	.823

ITEM_35	71.32	40.972	.607	.822
ITEM_41	72.12	47.860	-.156	.850
ITEM_42	71.44	42.102	.646	.823
ITEM_43	71.56	43.802	.322	.834
ITEM_44	72.39	47.444	-.102	.850
ITEM_45	71.39	43.394	.555	.827

FAKTOR EKSTRINSIK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_6	3.51	.506	41
ITEM_7	3.27	.501	41
ITEM_8	2.90	.735	41
ITEM_9	2.98	.689	41
ITEM_10	2.46	.778	41
ITEM_16	2.90	.539	41
ITEM_17	3.27	.501	41
ITEM_18	3.29	.461	41

ITEM_19	2.98	.612	41
ITEM_20	2.39	.737	41
ITEM_26	3.05	.631	41
ITEM_27	2.10	.768	41
ITEM_28	2.66	.728	41
ITEM_29	2.80	.511	41
ITEM_30	2.49	.746	41
ITEM_36	3.07	.608	41
ITEM_37	2.93	.608	41
ITEM_38	2.98	.651	41
ITEM_39	3.10	.436	41
ITEM_40	2.63	.662	41
ITEM_46	2.15	.615	41
ITEM_47	3.20	.511	41
ITEM_48	2.78	.652	41
ITEM_49	2.98	.651	41
ITEM_50	2.15	.691	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_6	67.49	33.906	.117	.747
ITEM_7	67.73	32.701	.331	.736
ITEM_8	68.10	30.490	.471	.723
ITEM_9	68.02	30.124	.562	.717
ITEM_10	68.54	29.805	.523	.718
ITEM_16	68.10	31.440	.516	.725
ITEM_17	67.73	33.701	.154	.745
ITEM_18	67.71	32.762	.356	.735
ITEM_19	68.02	31.524	.430	.728

ITEM_20	68.61	30.644	.449	.725
ITEM_26	67.95	31.348	.440	.727
ITEM_27	68.90	36.690	-.261	.779
ITEM_28	68.34	33.380	.112	.751
ITEM_29	68.20	34.561	.005	.753
ITEM_30	68.51	30.906	.409	.728
ITEM_36	67.93	32.870	.231	.741
ITEM_37	68.07	33.070	.202	.743
ITEM_38	68.02	30.324	.572	.718
ITEM_39	67.90	32.190	.499	.729
ITEM_40	68.37	31.638	.373	.732
ITEM_46	68.85	40.328	-.750	.797
ITEM_47	67.80	32.561	.348	.735
ITEM_48	68.22	31.176	.446	.727
ITEM_49	68.02	30.624	.527	.721
ITEM_50	68.85	32.678	.214	.743

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
71.00	34.850	5.903	25

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Instrumen *coping stress*

Scale: PROBLEM FOCUSED

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	1.85	.654	41
item15	1.80	.749	41
item2	2.07	.608	41
item16	1.93	.685	41
item3	2.02	.570	41
item17	1.59	.774	41
item29	1.78	.725	41
item32	1.95	.545	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	13.15	8.278	.184	.723
item15	13.20	7.461	.337	.695
item2	12.93	7.820	.356	.689
item16	13.07	6.970	.542	.647
item3	12.98	7.874	.376	.685
item17	13.41	7.249	.373	.688
item29	13.22	6.626	.603	.630
item32	13.05	7.698	.464	.670

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.00	9.400	3.066	8

Scale: EMOTION FOCUSED

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item5	.85	.823	41
item6	1.66	.825	41
item7	1.93	.648	41
item8	.88	.678	41
item9	2.29	.602	41
item10	1.93	.787	41
item11	1.44	.976	41
item19	.78	.759	41
item18	1.90	.625	41
item20	1.73	.593	41
item21	1.73	.742	41
item22	.80	.749	41
item23	2.12	.872	41
item24	1.80	.782	41
item25	1.22	.881	41
item26	.22	.475	41
item30	1.93	.519	41
item31	.32	.650	41
item33	.22	.475	41
item27	1.02	.790	41
item28	.95	.805	41
item12	.29	.559	41
item13	1.37	.733	41
item14	1.49	.898	41

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item5	.85	.823	41
item6	1.66	.825	41
item7	1.93	.648	41
item8	.88	.678	41
item9	2.29	.602	41
item10	1.93	.787	41
item11	1.44	.976	41
item19	.78	.759	41
item18	1.90	.625	41
item20	1.73	.593	41
item21	1.73	.742	41
item22	.80	.749	41
item23	2.12	.872	41
item24	1.80	.782	41
item25	1.22	.881	41
item26	.22	.475	41
item30	1.93	.519	41
item31	.32	.650	41
item33	.22	.475	41
item27	1.02	.790	41
item28	.95	.805	41
item12	.29	.559	41
item13	1.37	.733	41
item14	1.49	.898	41
item4	1.88	.557	41

tem-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

item5	31.90	61.690	-.037	.833
item6	31.10	55.690	.448	.810
item7	30.83	56.995	.458	.811
item8	31.88	58.360	.296	.817
item9	30.46	60.355	.125	.823
item10	30.83	59.145	.175	.823
item11	31.32	51.872	.645	.799
item19	31.98	56.874	.388	.813
item18	30.85	55.828	.607	.805
item20	31.02	58.024	.389	.814
item21	31.02	54.374	.636	.802
item22	31.95	57.698	.319	.816
item23	30.63	56.288	.370	.814
item24	30.95	55.048	.537	.806
item25	31.54	53.755	.570	.804
item26	32.54	59.405	.308	.817
item30	30.83	57.495	.524	.810
item31	32.44	58.952	.252	.819
item33	32.54	59.655	.274	.818
item27	31.73	57.401	.323	.816
item28	31.80	59.261	.160	.824
item12	32.46	59.155	.282	.817
item13	31.39	58.594	.246	.819
item14	31.27	53.551	.573	.803
item4	30.88	61.110	.054	.825

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.76	61.889	7.867	25

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen motivasi kerja

Scale: intrinsik

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	18

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.59	39.399	6.277	18

Scale: ekstrinsik

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	16

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
46.37	31.288	5.594	16

SkorKomposit

Dimensi	N	W	α	SD	W2 X SD2	W2 X SD2 X α
Intrinsik	18	0.529411765	0.882	6.277	11.0431109	9.74002381
Ekstrinsik	16	0.470588235	0.847	5.594	6.929901398	5.869626484
Total	34				17.97301229	15.60965029

korelasi 2dimensi dimensi 1 -2	Correlation	w1xw2xsd1xsd2xc
	0.736	6.438534968
Total		6.438534968

$$r_{XX}^2 = 1 - \frac{\sum w_j^2 s_j^2 - \sum w_j^2 s_j^2 r_{jj}}{\sum w_j^2 s_j^2 + 2(\sum w_j w_k s_j s_k r_{jk})} = 1 - \frac{17.970 - 15.609}{17.970 + 2(6.438)} = 1 - 0.076 = 0.924$$

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *coping stress*

Scale: problem focused

Scale: emotion focused

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	18

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.15	8.278	2.877	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.20	47.361	6.882	18

Skor Komposit

Dimensi	N	W	α	SD	W2 X SD2	W2 X SD2 X α
<i>problem-focused coping</i>	7	0.291666667	0.723	2.877	0.704130766	0.509086544
<i>emotion-focused coping</i>	18	0.75	0.843	6.882	26.64108225	22.45843234
Total	25				27.34521302	22.96751888

korelasi 2dimensi	correlation	w1xw2xsd1xsd2xc
dimensi 1 -2	0.69	2.988489144
Total		2.988489144

$$r_{xx'} = 1 - \frac{\sum w_j^2 s_j^2 - \sum w_j^2 s_j^2 r_{jj}}{\sum w_j^2 s_j^2 + 2(\sum w_j w_k s_j s_k r_{jk})} = 1 - \frac{27.345 - 22.967}{27.345 + 2(2.988)} = 1 - 0.131 = 0.869$$

Lampiran 6

Ukuran kecenderungan sentral Motivasi Kerja

Statistics

mot.kerja

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		98.55
Median		99.00
Mode		100 ^a
Std. Deviation		8.687
Variance		75.472
Skewness		.387
Std. Error of Skewness		.309
Kurtosis		.227
Std. Error of Kurtosis		.608
Range		41
Minimum		81
Maximum		122
Sum		5913
Percentiles	25	92.00
	50	99.00
	75	102.75

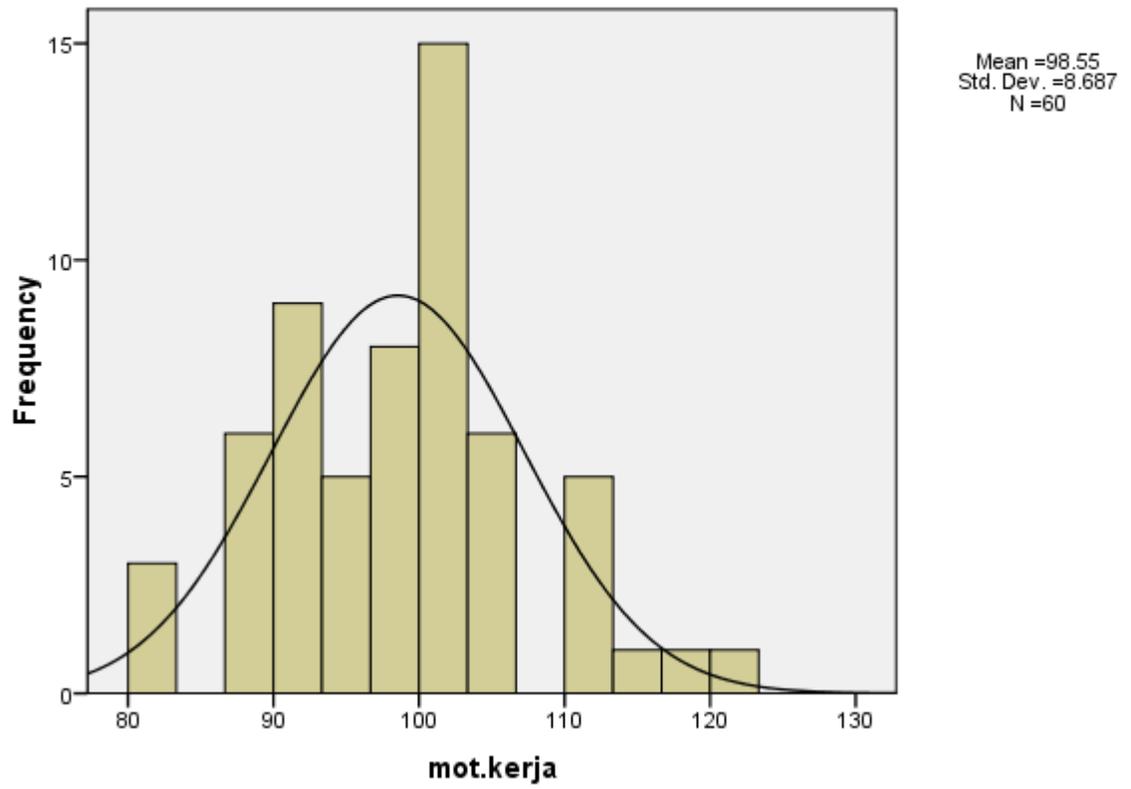
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

mot.kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 81	1	1.7	1.7	1.7

82	1	1.7	1.7	3.3
83	1	1.7	1.7	5.0
87	1	1.7	1.7	6.7
88	2	3.3	3.3	10.0
89	3	5.0	5.0	15.0
90	3	5.0	5.0	20.0
91	2	3.3	3.3	23.3
92	2	3.3	3.3	26.7
93	2	3.3	3.3	30.0
94	3	5.0	5.0	35.0
95	1	1.7	1.7	36.7
96	1	1.7	1.7	38.3
97	3	5.0	5.0	43.3
98	3	5.0	5.0	48.3
99	2	3.3	3.3	51.7
100	5	8.3	8.3	60.0
101	5	8.3	8.3	68.3
102	4	6.7	6.7	75.0
103	1	1.7	1.7	76.7
104	2	3.3	3.3	80.0
105	2	3.3	3.3	83.3
106	2	3.3	3.3	86.7
110	1	1.7	1.7	88.3
111	1	1.7	1.7	90.0
112	3	5.0	5.0	95.0
115	1	1.7	1.7	96.7
119	1	1.7	1.7	98.3
122	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Histogram



Lampiran 7

Kategorisasi skor motivasi kerja

Subjek Penelitian	Motivasi kerja	Kategorisasi
1	119	tinggi
2	91	tinggi
3	90	tinggi
4	94	tinggi
5	98	tinggi
6	88	tinggi
7	91	tinggi
8	87	tinggi
9	106	tinggi
10	105	tinggi
11	94	tinggi
12	89	tinggi
13	100	tinggi
14	100	tinggi
15	101	tinggi
16	101	tinggi
17	100	tinggi
18	88	tinggi
19	94	tinggi
20	101	tinggi
21	100	tinggi
22	89	tinggi
23	99	tinggi
24	112	tinggi
25	103	tinggi
26	97	tinggi
27	102	tinggi
28	105	tinggi
29	82	rendah
30	101	tinggi
31	100	tinggi
32	99	tinggi
33	102	tinggi
34	81	rendah
35	95	tinggi
36	98	tinggi

37	92	tinggi
38	98	tinggi
39	122	tinggi
40	83	rendah
41	97	tinggi
42	101	tinggi
43	92	tinggi
44	93	tinggi
45	104	tinggi
46	90	tinggi
47	89	tinggi
48	97	tinggi
49	112	tinggi
50	90	tinggi
51	96	tinggi
52	110	tinggi
53	111	tinggi
54	93	tinggi
55	102	tinggi
56	106	tinggi
57	102	tinggi
58	104	tinggi
59	112	tinggi
60	115	tinggi

Lampiran 8

Kategorisasi skor *Coping Stress*

responden	problem	emotion	Zproblem	Zemotion	kategori	
1	15	21	0.755647114	0.129048999	problem	1
2	14	25	0.427104891	0.478240407	emotion	2
3	13	25	0.098562667	0.478240407	emotion	2
4	16	16	1.084189338	0.888160755	problem	1
5	13	13	0.098562667	1.343627809	problem	1
6	12	29	-0.229979557	1.085529812	emotion	2
7	3	5	-3.186859569	-2.55820662	emotion	2
8	8	12	-1.544148451	1.495450161	emotion	2
9	14	26	0.427104891	0.630062758	emotion	2
10	12	16	-0.229979557	0.888160755	problem	1
11	16	30	1.084189338	1.237352164	emotion	2
12	14	25	0.427104891	0.478240407	emotion	2
13	12	22	-0.229979557	0.022773353	emotion	2
14	14	26	0.427104891	0.630062758	emotion	2
15	11	16	-0.55852178	0.888160755	problem	1
16	15	32	0.755647114	1.540996866	emotion	2
17	15	32	0.755647114	1.540996866	emotion	2
18	13	17	0.098562667	0.736338404	problem	1
19	14	27	0.427104891	0.781885109	emotion	2
20	15	35	0.755647114	1.99646392	emotion	2
21	11	17	-0.55852178	0.736338404	problem	1
22	18	24	1.741273785	0.326418055	problem	1
23	14	21	0.427104891	0.129048999	problem	1
24	10	16	-0.887064004	0.888160755	problem	1
25	14	28	0.427104891	0.933707461	emotion	2
26	14	26	0.427104891	0.630062758	emotion	2

27	12	17	-0.229979557	0.736338404	problem	1
28	12	29	-0.229979557	1.085529812	emotion	2
29	13	23	0.098562667	0.174595704	emotion	2
30	11	25	-0.55852178	0.478240407	emotion	2
31	21	33	2.726900456	1.692819218	problem	1
32	14	27	0.427104891	0.781885109	emotion	2
33	11	27	-0.55852178	0.781885109	emotion	2
34	14	24	0.427104891	0.326418055	problem	1
35	14	28	0.427104891	0.933707461	emotion	2
36	16	24	1.084189338	0.326418055	problem	1
37	11	15	-0.55852178	1.039983107	problem	1
38	13	25	0.098562667	0.478240407	emotion	2
39	16	32	1.084189338	1.540996866	emotion	2
40	9	10	-1.215606227	1.799094864	problem	1
41	13	30	0.098562667	1.237352164	emotion	2
42	13	18	0.098562667	0.584516053	problem	1
43	17	23	1.412731561	0.174595704	problem	1
44	12	20	-0.229979557	-0.28087135	problem	1
45	14	15	0.427104891	1.039983107	problem	1
46	10	17	-0.887064004	0.736338404	emotion	2
47	8	18	-1.544148451	0.584516053	emotion	2
48	9	20	-1.215606227	-0.28087135	emotion	2
49	11	18	-0.55852178	0.584516053	problem	1
50	8	13	-1.544148451	1.343627809	emotion	2
51	10	16	-0.887064004	0.888160755	problem	1
52	9	16	-1.215606227	0.888160755	emotion	2
53	7	18	-1.872690674	0.584516053	emotion	2
54	11	19	-0.55852178	0.432693701	emotion	2
55	8	15	-1.544148451	1.039983107	emotion	2

56	12	13	-0.229979557	1.343627809	- problem	1
57	15	19	0.755647114	0.432693701	- problem	1
58	14	22	0.427104891	0.022773353	problem	1
59	17	34	1.412731561	1.844641569	emotion	2
60	17	26	1.412731561	0.630062758	problem	1

Lampiran 9

Uji Normalitas Motivasi Kerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
mot.kerja	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
mot.kerja	Mean	98.55	1.122
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 96.31	
		Upper Bound 100.79	
	5% Trimmed Mean	98.35	
	Median	99.00	
	Variance	75.472	
	Std. Deviation	8.687	
	Minimum	81	
	Maximum	122	
	Range	41	
	Interquartile Range	11	
	Skewness	.387	.309
	Kurtosis	.227	.608

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
mot.kerja	.096	60	.200*	.979	60	.376

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 10

Uji Normalitas *Coping Stress*

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
coping	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
coping	Mean	34.55	1.157
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	32.24	
	Upper Bound	36.86	
	5% Trimmed Mean	34.65	
	Median	36.00	
	Variance	80.252	
	Std. Deviation	8.958	
	Minimum	8	
	Maximum	54	
	Range	46	
	Interquartile Range	14	
	Skewness	-.237	.309
	Kurtosis	.110	.608

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
coping	.100	60	.200*	.979	60	.388

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran11
Uji Homogenitas

Case Processing Summary

		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
mot_kerja	problem	26	100.0%	0	.0%	26	100.0%
	emotion	34	100.0%	0	.0%	34	100.0%

Descriptives

coping			Statistic	Std. Error
mot_kerja	problem	Mean	99.46	1.807
		95% Confidence Interval for Mean		
		Lower Bound	95.74	
		Upper Bound	103.18	
		5% Trimmed Mean	99.43	
		Median	100.00	
		Variance	84.898	
		Std. Deviation	9.214	
		Minimum	81	
		Maximum	119	
		Range	38	
		Interquartile Range	12	
		Skewness	.062	.456
Kurtosis	.026	.887		
emotion		Mean	97.85	1.429
		95% Confidence Interval for Mean		
		Lower Bound	94.94	
		Upper Bound	100.76	
		5% Trimmed Mean	97.51	
		Median	97.50	

Variance	69.463	
Std. Deviation	8.334	
Minimum	82	
Maximum	122	
Range	40	
Interquartile Range	11	
Skewness	.686	.403
Kurtosis	.895	.788

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
mot_kerja	Based on Mean	.134	1	58	.715
	Based on Median	.112	1	58	.739
	Based on Median and with adjusted df	.112	1	56.915	.739
	Based on trimmed mean	.135	1	58	.714

Lampiran 12

Uji Hipotesis menggunakan *Independent Sample T-test*

Group Statistics

coping		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mot_kerja	problem	26	99.46	9.214	1.807
	emotion	34	97.85	8.334	1.429

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
mot_kerja	Equal variances assumed	.134	.715	.708	58	.482	1.609	2.273	-2.941	6.158
	Equal variances not assumed			.698	50.958	.488	1.609	2.304	-3.017	6.234

Lampiran 13

*Translate Intrumen**THE BRIEF COPE**Charles S. Carver*

NO	INDIKATOR	ITEMS
1	<i>Active coping</i>	<p>I've been concentrating my efforts on doing something about the situation I'm in.</p> <p>Saya berkonsentrasi pada usaha saya untuk melakukan sesuatu dalam situasi yang saya hadapi.</p> <p>I've been taking action to try to make the situation better.</p> <p>Saya mengambil langkah/keputusan untuk membuat situasi menjadi lebih baik.</p>
2	<i>Planning</i>	<p>I've been trying to come up with a strategy about what to do.</p> <p>saya mencoba untuk memikirkan strategi tentang apa yang harus dilakukan.</p> <p>I've been thinking hard about what steps to take.</p> <p>saya berpikir keras tentang langkah-langkah yang harus diambil.</p>
3	<i>Positive reframing</i>	<p>I've been trying to see in a different light, to make it seem more positive.</p> <p>saya mencoba melihat sesuatu dari sisi terangnya untuk membuatnya terlihat positif.</p> <p>I've been looking for something good in what is happening.</p> <p>saya mencari sesuatu yang baik dari suatu hal yang sedang terjadi.</p>
4	<i>Acceptance</i>	<p>I've been accepting the reality of the fact that it has happened.</p> <p>Saya menerima kenyataan bahwa sesuatu itu telah terjadi.</p>

		<p>I've been learning to live with it.</p> <p>saya belajar untuk hidup dengan menerima kenyataan.</p>
5	<i>Humor</i>	<p>I've been making jokes about it.</p> <p>saya melucu tentang hal itu.</p>
		<p>I've been making fun of the situation.</p> <p>saya membuat situasi terlihat lucu.</p>
6	<i>Religion</i>	<p>I've been trying to find comfort in my religion or spiritual beliefs.</p> <p>saya mencoba menemukan ketenangan dalam agama dan kepercayaan</p>
		<p>I've been praying or meditating.</p> <p>Saya berdoa untuk ketenangan.</p>
7	<i>Using Emotional Support</i>	<p>I've been getting emotional support from others.</p> <p>Saya mendapat dukungan dari yang lain.</p>
		<p>I've been getting comfort and understanding from someone.</p> <p>saya mendapat kenyamanan dan pengertian dari seseorang.</p>
8	<i>Using Instrumental Support</i>	<p>I've been trying to get advice or help from other people about what to do.</p> <p>Saya mencoba untuk mendapatkan nasehat atau pertolongan dari orang lain tentang apa yang harus dilakukan.</p>
		<p>I've been getting help and advice from other people.</p> <p>saya mendapatkan bantuan dan nasehat dari orang lain.</p>
9	<i>Self-distraction</i>	<p>I've been turning to work or other activities to make my mind off things.</p> <p>Saya beralih pada pekerjaan atau aktivitas lain untuk menenangkan pikiran.</p>
		<p>I've been doing something to think about it less, such as going to movies, watching TV, reading, daydreaming, sleeping or shopping.</p>

		Saya melakukan hal seperti menonton TV, pergi ke bioskop, membaca, melamun, tidur atau belanja untuk mengalihkan pikiran saya dari hal tersebut.
10	<i>Denial</i>	I've been saying to myself "this isn't real". Saya mengatakan pada diri saya "ini tidak nyata". I've been refusing to believe that it has happened. Saya menolak untuk percaya bahwa itu telah terjadi.
11	<i>Venting</i>	I've been saying things to let me unpleasant feelings escape. Saya mengatakan banyak hal untuk menghilangkan rasa ketidaknyamanan. I've been expressing my negative feelings. Saya mengutarakan perasaan negatif saya.
12	<i>Substance use</i>	I've been using alcohol or other drugs to make myself feel better. Saya mengonsumsi alkohol dan obat-obatan lainnya untuk membuat diri saya menjadi lebih baik. I've been using alcohol or other drugs to help me get through it. Saya mengonsumsi alkoho dan obat-obatan untuk membantu saya menghadapi hal tersebut.
13	<i>Behavioral disengagement</i>	I've been giving up trying to deal with it. Saya menyerah untuk mencoba menghadapi hal tersebut. I've been giving up the attempt to cope. Saya menyerah mencoba menyelesaikannya.
14	<i>Self-blame</i>	I've been criticizing myself. Saya mengkritik diri saya sendiri. I've been blaming myself for things that happened. saya menyalahkan diri sendiri akan apa yang telah terjadi.

BIOGRAFI



Nama lengkap penulis adalah Aneu Sudaryanti, lahir di Jakarta pada tanggal 1 September 1993 dari pasangan suami-istri Dedie Sudaryadi dan Atikah. Penulis merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara. Pendidikan formal pertama yang diambil oleh penulis adalah TK Tunas Insani pada tahun 1998. Kemudian, penulis masuk sekolah dasar yaitu SDN 011 pagi dan melanjutkan jenjang sekolah menengah pertama di SMPN 91 Jakarta. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 99 Jakarta dengan mengambil jurusan Ilmu pengetahuan sosial (IPS). Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan yang lebih tinggi yaitu perguruan tinggi di Universitas Negeri Jakarta dengan mengambil jurusan Psikologi. Pada saat di perguruan tinggi, penulis mengikuti organisasi dewan pengawas dan kegiatan *Psychology Health Care* (PHC) kurang lebih selama satu tahun. Pada tahun 2014, penulis melakukan magang di salah satu perusahaan perkebunan yaitu PT.PP London Sumatra, Tbk selama dua bulan.