

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK**

TUGAS AKHIR

RAHADIAN ADZANO AZKA

193402426473



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA
2023**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh

RAHADIAN ADZANO AZKA

193402426473



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Agustus 2023



RAHADIAN ADZANO AZKA
NPM: 193402426473

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
OPERASIONAL PADA PT. BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO) TBK

Nama Mahasiswa : RAHADIAN ADZANO AZKA

Nomor Pokok : 193402426473

Program Study : MANAJEMEN



Jakarta, Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

Nama Mahasiswa : RAHADIAN ADZANO AZKA

Nomor Pokok : 193402426473

Program Studi : MANAJEMEN



Jakarta : Agustus 2023

Tanggal Lulus:

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

Oleh:

Rahadian Adzano Azka

NPM: 193402426473

Skripsi, dibawah bimbingan Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,M.M

Organisasi pada saat ini dapat dikatakan harus menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul, yang nantinya dimana diharapkan dapat meningkatkan performa guna mencapai tingkat kinerja kerja yang tinggi. Tingkat kinerja kerja yang tinggi nantinya diharapkan dapat memberikan kinerja yang optimal terhadap pekerjaannya saat ini. Sedangkan apabila seseorang memiliki tingkat kinerja kerja yang rendah maka dikhawatirkan akan berakibat menurunnya performa dalam menjalankan kewajibannya. Sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan dapat menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja kerja karyawan PT. BNI Wilayah Serpong. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis linear berganda. Sampel data yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden melalui penyebaran kuesioner. Variabel dalam penelitian ini yaitu terdiri dari Variabel bebas: Motivasi (X_1), Komunikasi (X_2), dan Stres Kerja (X_3), serta variable terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi, komunikasi, dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sebaiknya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, tetap mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja yang sudah baik agar kinerja karyawan dapat meningkat. Agar pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan menghasilkan kinerja yang optimal, maka pekerjaan tersebut harus memberikan kepuasan batin bagi para pekerja atau memotivasi karyawan secara intrinsik.

Kata Kunci : Motivasi , Komunikasi, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MOTIVATION, COMMUNICATION AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT OPERATIONAL DIVISION PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

By:

Rahadian Adzano Azka

NPM: 193402426473

The Thesis, under the guidance of Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,M.M

Organizations at this time can be said to have to create quality and superior human resources, which are expected to improve performance in order to achieve high levels of work performance. A high level of work performance is later expected to provide optimal performance in his current job. Meanwhile, if someone has a low level of work performance, it is feared that it will result in a decrease in performance in carrying out their work obligations. Conversely, the behavior of satisfied employees will be beneficial to the company or organization.

The purpose of this study was to analyze the effect of motivation, communication and work stress on the work performance of employees of PT BNI Serpong Region. This research uses qualitative methods with multiple linear analysis. The study using primary data in the form of distributing questionnaires to 100 respondents. The variable in this study are the independent variable: Motivation (X_1), Communication (X_2), and Work Stress (X_3), then the union variable: Employee Performance (Y). The results of this study indicate that the variables of motivation, communication and work stress have an effect on employee performance. The author recommend that PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, maintain and improve good work motivation so that employee performance can improve. In order for the work done by employees to produce optimal performance, the work must provide inner satisfaction for workers or motivate employees intrinsically.

Keywords: Motivation, Communication, Work Stress, and Employee Performance

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Rahadian Adzano Azka
Npm : 193402426473
Tempat/ Tanggal Lahir : Bukittinggi/ 19 Agustus 1995
Jenis Kelamin : Laki- Laki
Agama : Islam
Alamat : JL. Ipuh Laweh, RT 004, RW 002, Kelurahan
Campago Ipuh, Kecamatan Mandiangin Koto
Selayan, Bukittinggi
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : Rahadian.adzano@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2000 – 2001 : TK.A. Jamiyyatul Hujjaj
2001 – 2007 : SDN 09 Pakan Kurai
2007 – 2010 : SMPN 6 Bukittinggi
2010 – 2013 : SMAN 4 Bukittinggi
2013 – 2017 : Universitas Andalas, Padang
2020 – 2023 : Universitas Nasional

Jakarta, Agustus 2023

Rahadian Adzano Azka
NPM: 193402426473

KATA PENGANTAR

Allhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayahNya, serta telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL PADA PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK”** yang merupakan syarat guna menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis ucapkan untuk Baginda Rasulullah SAW sebagai contoh suri tauladan terbaik yang pernah ada.

Terselesainya penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari berbagai bantuan banyak pihak, dukungan, bimbingan, motivasi, tunjuk ajar dan do'a dari segala pihak yang telah bersedia membantu penulis dalam penyusunannya. Untuk itu dengan segenap hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan masukan, dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Herry Krisnandi, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama penyusunan.

8. Kedua orang tua tercinta yaitu Papa Zamrul Dt. Maleka dan Mama Marliyus yang telah membesarkan, mendidik dan mengajarkan penulis selama ini dan selalu mendo'akan yang terbaik untuk anak beliau serta selalu memberikan kasih sayang dan pengorbanan tulus yang tidak dapat tergantikan dengan sesuatu apapun itu. Untuk kakak perempuan saya satu-satunya Aulia Adila Azka yang selalu menjadi teman, tempat curhat, tempat bercanda tawa sekaligus berkeluh kesah, sebagai guru, manager, dan pemberi motivasi yang sangat hebat untuk penulis.
9. Kepada Iban, Sodara Ega, Abdi, dan Hero yang selalu merasakan pahit manisnya kehidupan bersama penulis, yang sering bertingkah dan berkata semaunya saja, yang memberikan semangat, mematahkan semangat, dan memberikan gurauan yang super sekali.
10. Terakhir untuk Ami Fajar Hikmah yang selalu memberikan semangat dan perhatiannya kepada penulis.

Dan masih banyak pihak-pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu atas semua yang telah diberikan kepada penulis, terima kasih atas jasanya selama ini.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik mungkin, namun dengan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, maka penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna. Meskipun demikian penulis berharap agar tugas akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.



Jakarta, Agustus 2023

RAHADIAN ADZANO AZKA

193402426473

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (Luar)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (Dalam)	
HALAMAN PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN	4
D. KEGUNAAN PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	6
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	9
B. MOTIVASI.....	9
1. Pengertian Motivasi.....	9
2. Teori Motivasi	10
3. Tujuan Motivasi.....	11
4. Macam-macam Motivasi	11
5. Indikator Motivasi	12
C. KOMUNIKASI.....	13
1. Pengertian Komunikasi	13
2. Tujuan Komunikasi	13
3. Jenis-Jenis Komunikasi	15
4. Indikator Komunikasi.....	17

D. STRESS KERJA	17
1. Pengertian Stres Kerja	17
2. Jenis-Jenis Stres	18
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja	19
4. Indikator Stress Kerja	21
E. KINERJA	22
1. Pengertian Kinerja	22
2. Fungsi Kinerja	23
3. Tujuan Penilaian Kinerja	23
4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24
5. Indikator Kinerja	25
F. KETERKAITAN ANTAR VARIABEL	26
1. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan	26
2. Hubungan Komunikasi dengan Kinerja Karyawan	26
3. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan	27
G. HASIL PENELITIAN YANG SESUAI	28
H. KERANGKA ANALISIS	29
I. HIPOTESIS	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. OBJEK PENELITIAN	31
B. DATA PENELITIAN	31
1. Sumber Data dan Jenis Data	31
2. Populasi dan Sampel	32
3. Metode Pengumpulan Data	33
4. Skala Likert	34
C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	35
D. INSTRUMEN PENELTIAN	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reabilitas	37
E. METODE ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	38
1. Metode Analisis	38
2. Uji Asumsi Klasik	39
3. Uji Kelayakan Model	42
4. Pengujian Hipotesis	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. HASIL PENELITIAN	45
1. Deskriptif Data Penelitian	45
a. Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	45
b. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	46
c. Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk...	47
2. Karakteristik Responden	47
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
d. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	51
B. UJI INSTRUMEN	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reabilitas	55
C. UJI ASUMSI KLASIK	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Autokorelasi	56
3. Uji Multikolinearitas	57
4. Uji Heteroskedastisitas	57
D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	58
E. UJI KELAYAKAN MODEL	60
1. Uji F.....	60
2. Koefisien Determinasi (R^2)	60
F. PENGUJIAN HIPOTESIS	61
G. PEMBAHASAN.....	63
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	63
2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	63
3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. KESIMPULAN	66
B. SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Empiris Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. BNI (Persero) Tbk.....	2
Tabel 2.1:	Penelitian yang relevan.....	28
Tabel 3.1:	Skala Likert.....	35
Tabel 3.2:	Devinisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1	Presesntase Krakteristik Responde Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Presesntase Krakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Presesntase Krakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4	Presesntase Krakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Instrumen Validitas Motivasi (X_1)	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Instrumen Validitas Komunikasi (X_2).....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Instrumen Validitas Stres Kerja (X_3)	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Instrumen Validitas Kinerja Karyawan (Y)	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Tiap Variabel	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.14	Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15	Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.18	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Analisis.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	47
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Responden

Lampiran 2: Output SPSS

Lampiran 3: Tabel t

Lampiran 4: Tabel r

Lampiran 5: Surat Konsultasi Bimbingan

