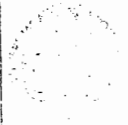
 <p>REPUBLIC OF INDONESIA MINISTRY OF HEALTH</p>	<p>KEPIMPINAN 09 JAN 2007</p> <p>3007/EM/Hd.1/2007</p> <p>Rf 658.3 Dom 05</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

 <p>REPUBLIC OF INDONESIA MINISTRY OF HEALTH</p>	<p>KEPIMPINAN 09 JAN 2007</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN  
BAGIAN *FRONT OFFICE* DENGAN BAGIAN *BACK OFFICE*  
DI BPR SHINTA DAYA KALASAN**

**SKRIPSI**

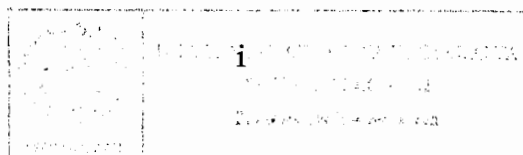
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi S-1  
Program Studi Manajemen  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

**Domas Wikaneshwari**  
**NPM : 98 03 10664**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
DESEMBER, 2005**



# SKRIPSI

## ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN BAGIAN *FRONT OFFICE* DENGAN BAGIAN *BACK OFFICE* DI BPR SHINTA DAYA KALASAN

Disusun Oleh :

**Domas Wikaneshwari**  
NPM : 98 03 10664

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

**Pembimbing Utama**

  
**Drs. D. Koeshartono, MM**

**Yogyakarta, 14 November 2005**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN  
BAGIAN *FRONT OFFICE* DENGAN BAGIAN *BACK OFFICE*  
DI BPR SHINTA DAYA KALASAN**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**Domas Wikaneshwari**

**98 03 10664**

Telah Dipertahankan Didepan Panitia Penguji Pada Tanggal 13 Desember 2005

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Derajat

Sarjana Ekonomi (S-1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

Ketua Panitia Penguji



**Drs. D. Koeshartono, MM**

Anggota Panitia Penguji



**TH. Diah Widiastuti, SE., M. Si**



**Th. M. Agung Harsiwi, SE., M. Si**

**Yogyakarta, 13 Desember 2005**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. FX. Suwanto, MS**

## **PERNYATAAN**

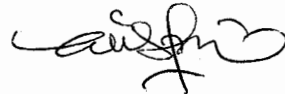
Saya yang bertandatangan di bawah ini, sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN  
BAGIAN *FRONT OFFICE* DENGAN BAGIAN *BACK OFFICE*  
DI BPR SHINTA DAYA KALASAN”**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis di dalam skripsi ini. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau bahkan seluruhnya skripsi ini, maka gelar dari ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**Yogyakarta, 14 November 2005**

Yang Menyatakan,



**Domas Wikaneshwari**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa di Surga, yang telah memberikan berkat serta rahmatNya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyusun skripsi dengan judul:

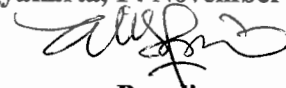
**“ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN  
BAGIAN *FRONT OFFICE* DENGAN BAGIAN *BACK OFFICE*  
DI BPR SHINTA DAYA KALASAN”**

Adapun banyaknya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut berperan dalam penyelesaian skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan sebesar-besarnya terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. D. Koeshartono, MM selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Th. M. Agung Harsiwi, SE., M. Si dan Ibu TH. Diah Widiastuti, SE., M. Si selaku dosen penguji.
3. Bapak Dr. FX. Suwanto, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Pak Wargunanto dan Bu Rieka selaku Personalia di BPR Shinta Daya yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan informasi yang sangat membantu penyelesaian skripsi ini.
5. Orangtuaku (*Mr 'n Mrs.* Widodo Sewoyo) tercinta yang telah mendukung secara total dengan segala waktu, tenaga, pikiran, maupun doanya tanpa henti.
6. Kakak 'n adikku (Bondan&Mayang) yang paling aku sayangi... thanx buat bantuan morilnya. Mesq byk ngeganggu ketimbang ngebantunya sech..but, tq anyway!!LUVU...
7. *Special*: untuk yang teristimewa di hati(wekks!!)—Denny. K!!!Makasih untuk semua dukungan dan semua bantuannya slama ini. Aku hargai smuanya koh...sayang kamu!!!

8. Untuk sahabat-sahabat tsayangku yang selalu nyupport di waktu malesku kambuh(hehe!!); Nicho teman tbaikku dari ptama kali aku kuliah di Atma..I Mizz U!!Dieta 'n Meong...thanx yee udah mo bela-belain telp cuma buat nanyain kabar si skripsi!!Hihihi!!Ella tcinta...caramu nyupport koq lucu bgt sih mbaak!??...Irma shayank, *never give-up* yah??The real friend adalah temen yg slalu ada di kala susah!!*Trust me* dech...
  9. Buat "kagak2"-ku (ms'Gema, ms'Anto, koh Yang2, ms'Gobank, ms'Dony, ms'Dian, ms'Dnel, ms'Eddy, 'n ms'Herdian) dmanapun saat ini kalian brada..makasih uda slalu ada saat aku susah 'n butuh "pegangan"...gak bakal lupa!!!.
  10. 4 tmn2 tbaikku yg ngerasa "aku sombongin"; Yoko, Ucok'Roy', ms'Ciput, Anom, dll. Gak ada mksd sdikitpun spt itu, knangan bareng kalian adalah hari2 yg ga bisa dtuker dgn apapun jg...karna buat aku, itu smua sgt **BERHARGA!!!**
  11. *Pour* Budi 'n koh Han2 yg uda baeee' bgt bantuin aku, dengerin smua curhatku, jg mo jd Ko2ku!!Bud..ayo, cari anjing lg!!Tapi jgn yg mahal2lah, sapa yg kagol klo sampe mati lg??Hayoo?..Hahaha, kciaaan!!
  12. Buat Radit (*Pekok??*)..Hehe!!Mesq gak scara lgs, but tq yach uda mo nganter2 kmanapun aku ada perlu...km bae' deh, apalagi klo utang Pa2 Ronsnya d'lunasin!!:p
  13. *All of my "BLUES"* (Yusak, David, de' Ari, Dirman, Budi, 'n Deny), tanpa kalian, gaaaaarrriiiiiing sudah hidupku di Yogya...Ha!ha!ha!Gak bakal lupa gmana rasa psodaraan yg kalian kasih slama ini..*Love U Guyz!*
- Penyusunan skripsi ini disadari tidaklah sempurna, sehingga bila ada kritik dan saran yang dapat membuat karya ini menjadi lebih baik akan diterima penulis dengan senang hati. Akhir kata penulis hanya dapat berharap semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 14 November 2005



Penulis

## MOTTO

*Jika kamu berpikir kamu akan kalah,*

*Maka kalahlah kamu ...*

*Jika kamu pikir kamu 'tak brani untuk maju,*

*Maka kamu 'tak kan brani ...*

*Jika kamu ingin menang, tapi kamu pikir 'tak kan menang,*

*Hampir pasti kamu 'tak kan menang !!*

*Jika kamu pikir kamu akan kehilangan,*

*Maka hilanglah sudah ...*

Dimana-mana sampai keujung dunia sekalipun, kamu akan menemukan satu fakta yang sama :

*"Bakwa keberhasilan selalu diawali dengan kemaaan*

*yang menghasat pikiran mereka yang berjajaang"*

**Maka, ... Pikirkan Bahwa Kamu Bisa !!!!**

[ Luv ]

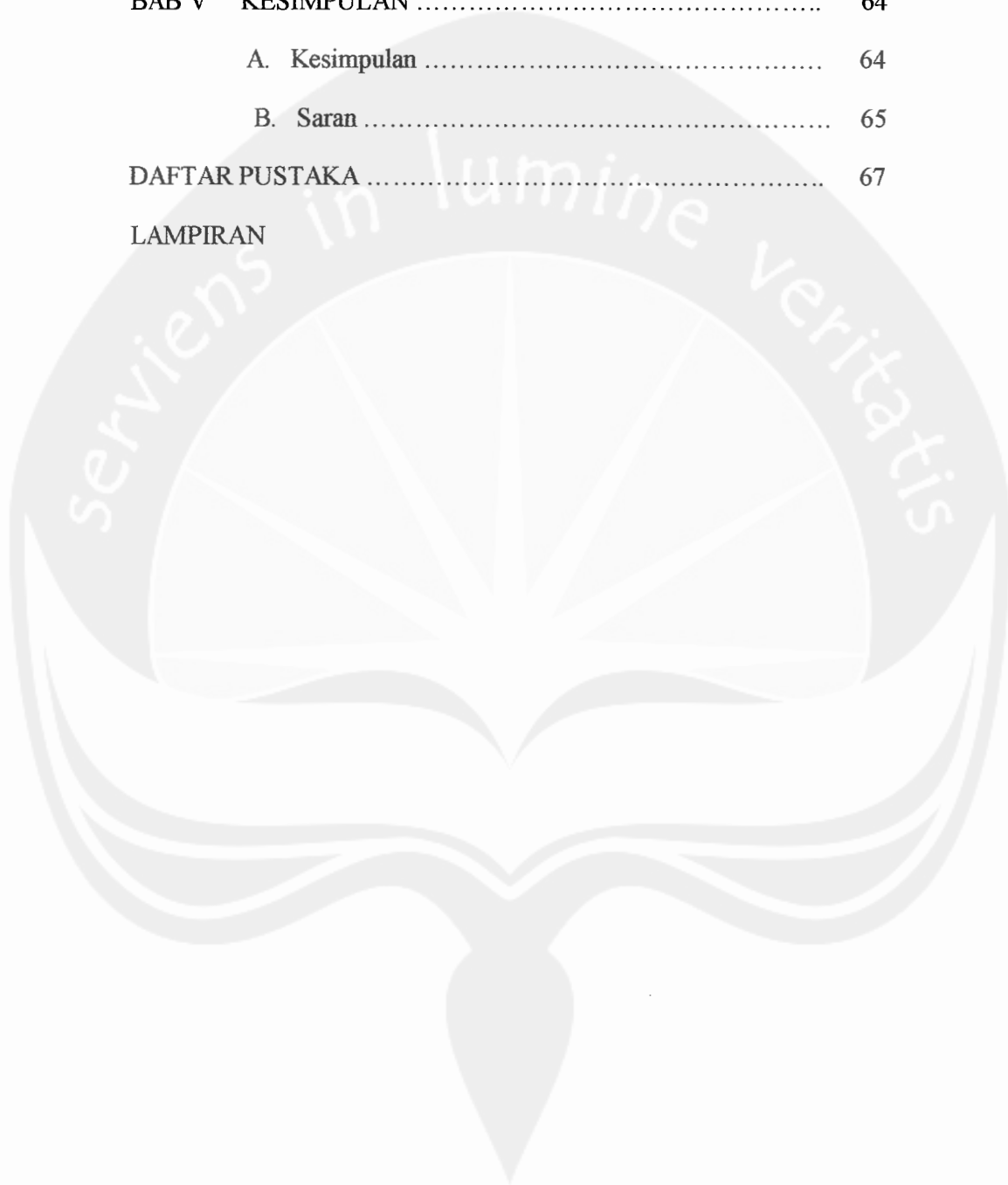


## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Hipotesis .....	8
G. Metodologi Penelitian .....	8
H. Metode Analisis Data .....	14
1. Analisis Persentase .....	14
2. Analisis <i>Arithmetic Mean</i> .....	15

3. Analisis <i>t-test</i> .....	15
I. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
A. Pengertian Stress .....	18
B. Pengertian Stress Kerja .....	19
C. Sumber-sumber Stress Kerja .....	20
D. Akibat-akibat Stress Kerja .....	28
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja .....	29
F. Stress Kerja pada Bidang Pekerjaan Perbankan .....	33
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>36</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	36
B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	38
a. Gambar Struktur Organisasi Perusahaan .....	39
b. Deskripsi Tugas dan Wewenang .....	40
C. Pelayanan dan Kerjasama .....	45
D. Perkembangan Perusahaan .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b> .....	<b>51</b>
A. Pengujian Instrumen .....	51
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas .....	55
B. Analisis Data .....	55
C. Analisis Persentase .....	56
D. Analisis Tingkat Stress Kerja Karyawan BPR Shinta <b>Daya Kalasan pada Bagian <i>Front Office</i> dan <i>Back</i></b>	

<i>Office</i> .....	59
E. Analisis Beda Rata-rata ( <i>t-test</i> ) .....	62
BAB V KESIMPULAN .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validitas Faktor Tuntutan Tugas .....	52
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Faktor Tuntutan Peran .....	52
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Faktor Interpersonal .....	53
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Faktor Struktur Organisasi .....	53
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Faktor Kepemimpinan .....	54
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Faktor Kehidupan Organisasi .....	54
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	55
Tabel 8. Persentase Bagian Kerja Responden .....	56
Tabel 9. Persentase Masa Kerja Responden .....	57
Tabel 10. Persentase Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 11. Persentase Usia Responden .....	58
Tabel 12. Persentase Penghasilan per Bulan Responden .....	59
Tabel 13. Tingkat Stress Karyawan Bagian <i>Front Office</i> .....	60
Tabel 14. Tingkat Stress Karyawan Bagian <i>Back Office</i> .....	61
Tabel 15. Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	62
Tabel 16. Hasil Uji t .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Shinta Daya Kalasan .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner

Lampiran II. Data Jawaban Responden

Lampiran III. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran IV. Analisis Persentase

Lampiran V. Analisis *Arithmetic Mean*

Lampiran VI. Analisis *t-test*

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT STRESS ANTARA KARYAWAN  
BAGIAN FRONT OFFICE DENGAN BAGIAN BACK OFFICE  
DI BPR SHINTA DAYA KALASAN**

**INTISARI**

Disusun Oleh :

**Domas Wikaneshwari**

**(98 03 10664/EM)**

**Pembimbing Utama :**

**Drs. D. Koeshartono, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat stress antara karyawan yang bekerja pada bagian *Front Office* dengan karyawan bagian *Back Office* di BPR Shinta Daya Kalasan Yogyakarta. Sebanyak 30 karyawan BPR Shinta Daya Kalasan Yogyakarta ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Metode pengambilan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Alat ukur yang digunakan pada penelitian adalah Skala Stress Kerja. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji *Arithmetic Mean* untuk mengetahui besarnya tingkat stress pada masing-masing bagian dan uji Beda Rata-rata (*t-test*) untuk mengukur apakah perbedaan tingkat stress diantara dua variabel tersebut signifikan atau tidak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan pada bagian *Front Office* memiliki interval kelas yang tinggi (mean=3,7689) daripada bagian *Back Office* yang memiliki interval kelas sedang (mean=3,1489) serta adanya perbedaan tingkat stress yang signifikan antara karyawan yang bekerja di bagian *Front Office* dengan *Back Office* pada BPR Shinta Daya Kalasan Yogyakarta ( $t=4,396$ ;  $p=0,0000$ ).

*Keywords: Tingkat Stress, Karyawan, Front Office, Back Office*