

**PENGARUH PENYEBAB *WORKSTRES*, *NORMATIVE  
COMMITMEN* DAN *COMPETENCY* TERHADAP  
*PERFORMANCE* KARYAWAN PADA PERUSAHAAN AJB  
BUMIPUTERA 1912**

**TESIS**

Oleh :

**APRILIA RAHAYU**

**201720152002**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap Performance Karyawan pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912

Nama Mahasiswa : Aprilia Rahayu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720152002

Program Studi/Program : Magister Manajemen/Fakultas Ekonomi

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 24 Januari 2020

Jakarta, 03 Januari 2020

MENYETUJUI:

Pembimbing I



Dr. Hj. Beti Nurbaiti. S.T.P., M.E  
NIDN: 0314117307

Pembimbing II



Drs. Soehardi MBA., Ph.D  
NIDN: 0311096604

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap Performance Karyawan pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912

Nama Mahasiswa : Aprilia Rahayu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720152002

Program Studi/Program : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 24 Januari 2020

Jakarta, 03 Januari 2020

Mengesahkan,

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M  
NIDN: 0311116501



Penguji I : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M  
NIDN: 0304116501



Penguji II : Dr. Hj. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E  
NIDN: 0314117307


MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M.  
NIDN: 0309048102

Dekan  
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP.  
NIDN: 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis Yang Berjudul

**“Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap *Performance* Karyawan pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912”.**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Aprilia Rahayu

NPM: 201720152002

## ABSTRAK

Aprilia Rahayu 20720152002. Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap *Performance* Kaaryawan pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap *Performance* Kaaryawan pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912. Berdasarkan hipotesis awal bahwa penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment*, *Competency* dan *Performance*. Penelitian ini melalui berbagai tahap pengujian untuk mengetahui kelayakan indikator pada setiap variabel sehingga dapat diperoleh bentuk suatu model analisis yang relevan dengan perumusan masalah yang dikemukakan pada tahap awal penelitian.

Metode yang dipergunakan adalah pendekatan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis Lisrel. Hasil penelitian ini adalah Penyebab *Work Stres* tidak memiliki hubungan dan tidak berpengaruh terhadap *Performance* Karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 se-Jabodetabek. *Normative Commitment* tidak memiliki hubungan terhadap *Performance* Karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 se-Jabodetabek. *Competency* memiliki hubungan dan berpengaruh terhadap *Performance* Karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 se-Jabodetabek.

Kata kunci (*sentence case*): Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment*, *Competency*, *Performance*

## **ABSTRACT**

*Aprilia Rahayu 20720152002. Effects of Work Stress, Normative Commitment and Competency on Work Performance of Employees at AJB Bumiputera 1912 Company.*

*This study was conducted to gain a more complete understanding of the Effects of Work Stress, Normative Commitment and Competency Causes on Employee Performance in AJB Bumiputera 1912. Based on the initial hypothesis that this study consisted of four variables namely Work Cause Stress, Normative Commitment, Competency and Performance. This study went through various stages of testing to determine the appropriateness of the indicators on each variable so that it could be obtained in the form of an analytical model that was relevant to the problem formulation raised at the initial stage of the study.*

*The method used is the Lisrel-based Structural Equation Model (SEM) approach. The results of this study are the Causes of Work Stress do not have a relationship and do not affect the Performance of Employees at AJB Bumiputera 1912 in Jabodetabek. Normative Commitment has no relationship to Employee Performance at the 1912 Jabodetabek AJB Bumiputera company. Competency has a relationship and affects the Employee Performance of the 1912 AJB Bumiputera company in Jabodetabek.*

*Keywords (sentence case): Causes of Work Stress, Normative Commitment, Competency, Performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT atas segala karunia dan ridho-Nya sehingga proposal tesis yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Lemdiklat Polri” dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Dr. H. Bambang Karsono, SH, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo CA., CSRA., CMA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dian Tyas Untari, SE., MM. selaku Kaprodi atas bimbingan, arahan dan memacu kami untuk segera menyelesaikan tesis ini.
4. Ibu Dr. Ir. Hj. Beti Nurbaiti, M.E. dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Drs. Soehardi MBA., Ph.D dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah membimbing, mengarahkan, dan member ilmu pengetahuannya kepada mahasiswa.
7. Seluruh staff sekretariat Magister Manajemen yang telah membantu support dala proses pembelajaran selama kuliah Pascasarjana.
8. Pihak Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Departemen SDM, khususnya Kelapa Departemen SDM dan staf SDM Bapak Bayu Dwi Putranto yang telah membantu memberikan ijin penelitian di perusahaan AJB Bumiputera 1912.
9. Para staf karyawan kantor Cabang AJB Bumiputera 1912 se-Jabodetabek yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.

10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
11. Teman-teman satu kelas, Amel, Ali, Dhitya, Fitri dan Bapak Supriyadi yang selalu memberikan semangat dan mendukung agar tesis ini bisa selesai.
12. Pimpinan Kantor Cabang Bekasi dan Senior Kantor Cabang Bekasi yang selalu mendoakan dan memberikan support dalam mengerjakan tesis.
13. Sahabat-sahabat 9ENK yang memberikan semangat dan support dalam mengerjakan tesis.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lebih lanjut. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Januari 2020

Aprilia Rahayu



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Identifikasi Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Pengertian Stres Kerja ( <i>Work Stress</i> ).....	6
2.1.1.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja.....	8
2.1.2 Pengertian Komitmen Normatif ( <i>Normative Commitment</i> ).9	
2.1.3 Pengertian Kompetensi ( <i>Competency</i> ).....	12
2.1.4 Pengertian Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	15
2.2 Penelitian yang Relevan .....	19
2.3 Kerangka Berpikir .....	29
2.3.1 Hubungan antara Stres Kerja terhadap Kinerja.....	29
2.3.2 Hubungan antara Komitmen Normatif terhadap Kinerja...30	
2.3.3 Hubungan antara Kompetensi terhadap Kinerja .....	30

2.4 Hipotesis Penelitian .....	31
--------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.2 Metode dan Disain Penelitian .....	32
3.2.1 Model Penelitian .....	32
3.2.2 Disain Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Instrumen Penelitian .....	35
3.5.1 Instrumen Penelitian Stress Kerja ( <i>Work Stress</i> ) .....	35
3.5.2 Instrumen Penelitian Komitmen Normatif ( <i>Normative Commitment</i> ) .....	36
3.5.3 Instrumen Penelitian Kompetensi ( <i>Competency</i> ) .....	38
3.5.4 Instrumen Penelitian Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Uji Kecocokan .....	40
3.6.1.1 Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Overall model fit</i> ) .....	40
3.6.1.2 Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Measurement Model Fit</i> ) .....	42
3.6.1.3 Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Suitability Of Structural Models</i> ) .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....**

4.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4.1.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	47
4.2 Analisa Hasil Uji Dengan Structural Equation Modelling (SEM) ...	48
4.3 Uji Model Pengukuran, Uji Kecocokan, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	50

4.3.1 Uji Validitas Variabel Stres Kerja ( <i>Work Stress</i> ).....	50
4.3.2 Uji Validitas Variabel Kompetensi Pekerja ( <i>Competency</i> )	51
4.3.3 Uji Validitas Variabel Komitmen Normatif ( <i>Normative Commitment</i> ).....	53
4.3.4 Uji Validitas Variabel Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	55
4.4 Uji Analisis Faktor Konfirmasi ( <i>Confirmatory factor Analysis</i> ).....	56
4.5 Uji Kecocokan Model Struktural Hipotesis Penelitian.....	58
4.6 Pembahasan .....	59
4.6.1 Stres Kerja Terhadap Kinerja .....	60
4.6.2 Komitmen Normatif Terhadap Kinerja .....	60
4.6.3 Kompetensi Terhadap Kinerja.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>UJI REFERENSI TESIS .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
Tabel 2.1 Tabel Penelitian yang Relevan .....	19
Tabel 3.1 Skala Liket .....	35
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Stres Kerja .....	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Komitmen Normatif .....	37
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kompetensi .....	38
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja .....	39
Tabel 3.6 Perbandingan Ukuran Kecocokan <i>Goodness of Fit</i> (GOF) Absolute .....	41
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	47
Tabel 4.4 Tabel Uji Kecocokan Model Variabel Laten Penelitian .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji GOF, Validitas dan Reabilitas Variabel Laten Stres Kerja ....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji GOF, Validitas dan Reabilitas Variabel Laten Komitmen Normatif .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji GOF, Validitas dan Reabilitas Variabel Laten Kompetensi Pekerja .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji GOF, Validitas dan Reabilitas Variabel Laten Kinerja .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Kecocokan Goodness of Fit (GOF) <i>Confirmatory</i> Model .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Model Struktural T-Value .....	59

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Kerangka Alur Penelitian .....	29
Gambar 2.2 Model Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja .....	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	33
Gambar 3.2 Model Regresi Berganda .....	42
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	46
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	47
Gambar 4.4 Hasil Uji Model Pengukuran Variabel Laten Stres Kerja (Koefisien Strandar).....	50
Gambar 4.5 Hasil Uji Model Pengukuran Variabel Laten Komitmen Normatif (Koefisien Strandar).....	52
Gambar 4.6 Hasil Uji Model Pengukuran Variabel Laten Kompetensi Pekerja (Koefisien Strandar).....	53
Gambar 4.7 Hasil Uji Model Pengukuran Variabel Laten Kinerja (Koefisien Strandar).....	55
Gambar 4.8 Uji Model <i>Confirmatory</i> .....	57
Gambar 4.9 Uji Model Struktural T Value .....	58
Gambar 4.10 Hasil Koefisien Standar.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	74
Lampiran 3 Hasil Uji Lisrel .....	80

