

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

DAFTAR No. :

ABSTRAK

SKRIPSI SARJANA EKONOMI

NAMA : GALIH AYU PINANGGIH

N.I.M. : 040510684

TAHUN PENYUSUNAN : 2009/2010

JUDUL:

Pengaruh *Work-family Conflict* dan Motivasi Intrinsik terhadap *Job Satisfaction* dengan Kelelahan Emosi sebagai Intervening Variabel pada *Front liner* BNI di Surabaya

ISI:

Job Satisfaction merupakan hal sangat penting dalam sebuah perusahaan karena kepuasan kerja karyawan adalah kunci keberhasilan dari perusahaan. Salah satu karyawan yang menjadi cerminan dari sebuah bank adalah para *front liner*, tanggung jawab untuk membentuk citra positif sebuah bank terletak pada *front liner*. Beratnya tanggung jawab para *front liner* tersebut haruslah diimbangi dengan sebuah motivasi dari dalam dirinya untuk tetap menjaga kepuasan kerja karyawan, hal ini juga dilakukan oleh manajemen BNI di Surabaya yang berupaya untuk meningkatkan *Job Satisfaction* yang sangat berharga yaitu karyawan. Selain itu kompleksitas dalam pekerjaan berpotensi menimbulkan sebuah kelelahan emosi bagi *front liner*. Selain kelelahan emosi yang mampu mempengaruhi kondisi *front liner* adalah konflik yang terjadi dirumah yang akan berakibat pada pekerjaan yang juga memiliki potensi untuk mempengaruhi *job Satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis PLS. Objek penelitian adalah *front liner* BNI di Surabaya. Penelitian ini berfokus *job satisfaction front liner* BNI di Surabaya, dimana *job satisfaction* pada penelitian ini bertindak sebagai variabel dependent (Y) yang dicari hubungannya dengan *work-family conflict* sebagai variabel

independen satu (X_1), kemudian motivasi intrinsik sebagai variabel independen dua (X_2) baik secara langsung atau melalui kelelahan emosi sebagai intervening variabel (Z). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuisioner, wawancara, dokumenter, dan penelusuran data online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict*, kelelahan emosi dan motivasi intrinsik memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap *job satisfaction*. Selain itu dapat dilihat bahwa terdapat hubungan tidak langsung dari *work-family conflict* dan motivasi intrinsik pada *job satisfaction front liner* BNI di Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa peran dari kelelahan emosi sebagai intervening variabel sangat penting dalam penelitian ini.

SUBJEK/OBJEK PENELITIAN :

Front liner BNI

DAERAH PENELITIAN :

Surabaya

KEPUSTAKAAN:

1. Babin, Barry J. and James S Boles. 1998, *Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women.*, Journal of Marketing., Vol 62, No. 2, pp. 77-91.
2. Houkes, Inge., Peter P M Janssen., Jan de Jonge. and Arnold B Bakker. 2003, *Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: a multisample longitudinal study.*, Journal of Occupational and Organizational Psychology., Vol 76, pp. 427.
3. Karatepe, Osman M. and Mehmet Tekinkus. 2006, *The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees.*, International Journal of Bank Marketing, Vol. 24, No. 3, pp. 173-193.
4. Richard G.Netemeyer and Robert Mc Murrian. (1996) Development and Vlidation of Work – Family Conflict and Family – Work Conflict Scales., Journal of A pplied Psychology Vol.81, No.4, 400-410.