

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

DAFTAR No. :

ABSTRAK

SKRIPSI SARJANA EKONOMI

NAMA : IKA RATIZA I S

N.I.M. : 040510074

TAHUN PENYUSUNAN : 2009/2010

JUDUL:

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

ISI:

Job performance merupakan hal sangat penting dalam sebuah perusahaan karena eksistensi sebuah perusahaan salah satunya dapat dilihat melalui *performance* dari para karyawannya. Salah satu karyawan yang menjadi cerminan dari sebuah bank adalah para *front liner*, tanggung jawab untuk membentuk citra positif sebuah bank terletak pada mereka. Beratnya tanggung jawab para *front liner* tersebut haruslah diimbangi dengan sebuah motivasi dari dalam dirinya untuk tetap menjaga *performance* nya, hal ini juga dilakukan oleh manajemen CIMB Niaga di Surabaya yang berupaya untuk meningkatkan *performance* perusahaannya melalui asetnya yang sangat berharga yaitu karyawan. Selain itu kompleksitas dalam pekerjaan berpotensi menimbulkan sebuah kelelahan emosi bagi mereka. Selain kelelahan emosi yang mampu mempengaruhi kondisi *front liner*, konflik yang terjadi dirumah akibat pekerjaan juga berpotensi mempengaruhi *job performance*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis PLS. Objek penelitian adalah *front liner* CIMB Niaga di Surabaya. Penelitian ini berfokus *job performance front liner* CIMB Niaga di Surabaya, dimana *job performance* 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 besara terhadap *job performance* yaitu sebesar 55%. Selain itu dapat dilihat bahwa terdapat hubungan langsung dari *work-family conflict* dan motivasi intrinsik pada *job performance front liner* CIMB Niaga di Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosi tidak dapat digunakan sebagai intervening variabel dalam penelitian ini.

SUBJEK/OBJEK PENELITIAN :

Front liner CIMB Niaga

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. Burke, Ronald J., Tamara weir., Richard E duwors. 1980, *Perceived type A behaviour of husbands' and wives' satisfaction and well-being.*, Journal of Occupational Behavior (pre-1986) Vol.1,pp 139-150.
3. 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.
4. 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.