

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Resilience at Work pada Teller di Dua Kantor Cabang Utama Bank “X” Kota Palembang. Tujuannya adalah mengetahui gambaran resilience at work pada Teller di Dua Kantor Cabang Utama Bank “X” Kota Palembang, melalui kedua aspek resilience at work, yaitu Attitude (Commitment, Control dan Challenge) dan Skills (Transformational Coping dan Social Support) serta kaitannya dengan faktor-faktor yang memengaruhinya. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Responden pada penelitian ini berjumlah 24 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner yang disusun oleh peneliti berdasarkan dengan teori Maddi dan Koshaba (2005). Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan rumus Rank Spearman diperoleh adalah 35 item valid dengan validitas berkisar 0,525 – 0,889, dan reliabilitas sebesar 0,966 dengan menggunakan Alfa Chronbach, yang berarti alat ukur ini memiliki reliabilitas sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, sebanyak 54,2% Teller di dua Kantor Cabang Utama Bank “X” Kota Palembang memiliki resilience at work yang tinggi. Sedangkan 45,8% Teller di dua Kantor Cabang Utama Bank “X” Kota Palembang lainnya memiliki resilience at work yang rendah.

Saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian lebih dalam mengenai pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi (feedback personal reflection, feedback other people dan feedback result) terhadap resilience at work. Bagi teller yang memiliki resilience at work yang rendah disarankan untuk berusaha untuk mengembangkan kemampuannya dalam bekerja serta berusaha untuk dapat menemukan strategi kerja lain ketika menghadapi kegagalan dalam mencapai target perusahaan.

Kata Kunci : deskriptif, resilience at work, Teller

ABSTRACT

The title of this research is “The Description of Resilience at Work of Teller’s Office in Two Main Branches at Bank “X” Palembang”. The aim is to investigate the resilience at work of teller’s office in two main branches at bank “X” Palembang through 2 aspects of resilience at work, that is Attitude (Commitment, Control and Challenge) and Skills (Transformational Coping and Social Support) including it’s influential factors. The method that the researcher uses is descriptive method. The total of the respondent are 24 persons.

The measuring tool that the researcher uses is questionnaire, which has been modified by the researcher based on Maddi and Koshaba (2005) theory. Based on the validity by using Rank Spearman’s formula, the researcher finds 45 valid items with the validity between 0,300 – 0,819 and 0,925 reliability using Alpha Cronbach Formula, so this measuring tool have high reliability.

Based on the conclusion obtained, as many as 54,2% of Teller’s Office in Two Main Branches at Bank “X” Palembang has high resilience at work, while 45,8% of Teller’s Office in Two Main Branches at Bank “X” Palembang have a low resilience at work.

The suggestions, for the next study is to do more investigate influence of the factors that influence (feedback personal reflection, feedback other people and feedback result). For teller who has low resilience at work are advised to seek to develop the ability to work and try to find other employment strategy in the face of failure in achieving the target company.

Keywords : *descriptive, resilience at work, Teller*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
1.5. Kerangka Pemikiran.....	14
1.6. Asumsi Penelitian	27

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 <i>Resilience at Work</i>	28
2.1.1 Pengertian <i>Resilience at Work</i>	28
2.1.2 Aspek-Aspek <i>Resilience at Work</i>	28
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi <i>Resilience at Work</i>	34
2.2. Stres	38
2.2.1. Pengertian Stres	36
2.2.2. Penyebab Stres atau Stressor	36
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Rancangan Penelitian	38
3.2 Skema Prosedur Penelitian	38
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.3.1 Variabel Penelitian	39
3.3.2 Definisi Operasional	39
3.4. Alat Ukur.....	40
3.4.1 Kuesioner <i>Resilience at Work</i>	40
3.4.2 Kisi-Kisi Alat Ukur	41
3.4.3 Prosedur Pengisian	43
3.4.4 Sistem Penilaian	43
3.4.5 Data Penunjang	44
3.4.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	46
3.4.6.1 Validitas Alat Ukur	46

3.4.6.2 Reliabilitas Alat Ukur	48
3.5. Populasi Sasaran dan Teknik Sampling	49
3.5.1 Populasi Sasaran	49
3.6. Teknik Analisis data	50
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Gambaran Responden	51
4.2. Hasil Penelitian	53
4.2.1. Hasil Pengukuran <i>Resilience at Work</i>	53
4.2.2. Hasil Pengukuran Aspek-Aspek	54
4.2.3. Hasil Tabulasi Silang <i>Resilience at Work</i> dengan Aspek-Aspek.....	54
4.2.4. Hasil Tabulasi Silang <i>Resilience at Work</i> dengan Data Penunjang	58
4.3. Pembahasan.....	61
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran.....	70
5.2.1. Saran Teoretis.....	70
5.2.2. Saran Praktis	70
Daftar Pustaka	72
Daftar Rujukan	73
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur <i>Resilience at Work</i>	41
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Masing-Masing Pernyataan.....	44
Tabel 3.3 Kategori Skor Aspek-Aspek <i>Resilience at Work</i>	45
Tabel 3.4 Kriteria Validitas.....	47
Tabel 3.5 Kriteria Reliabilitas	49
Tabel 4.1 Gambaran Responden	51
Tabel 4.2 Derajat <i>Resilience at Work</i>	53
Tabel 4.3 Derajat Frekuensi <i>Attitude</i>	54
Tabel 4.4 Derajat Frekuensi <i>Skill</i>	56
Tabel 4.5 Tabulasi Silang Aspek-Aspek dengan <i>Resilience at Work</i> Rendah.....	57

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	26
Bagain 3.1 Bagan Rancangan Penelitian	38