

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran dan derajat Hardiness. Responden pada penelitian ini berjumlah 34 orang debt collector divisi dua, dengan stressor kerja yang mengikat dari deadline target, jam kerja yang tidak pasti, bahkan dengan debitur yang tidak kooperatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survey.

Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner yang dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan dengan teori Maddi dan Koshaba (2005). Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan rumus Rank Spearman diperoleh adalah 28 item valid dengan validitas berkisar 0,300 – 0,761, dan reliabilitas 0,881 yang berarti alat ukur ini memiliki reliabilitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil, tingkat untuk dimensi control merupakan sub aspek terendah dari aspek attitude, begitu juga dengan social support merupakan sub aspek terendah dari aspek skills. Dan sub aspek lainnya dari aspek attitude dan skills, memiliki derajat yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, memiliki persentase derajat tinggi rendah yang sama, yaitu masing-masing memiliki persentase 50%. Pada sub aspek dengan derajat yang rendah diupayakan dapat memberikan monitoring khusus yang membangun serta menilai keaktifan kerja serta kegiatan kebersamaan pada karyawan.

Kata Kunci : *hardiness, commitment, control, challenge, transformational coping, social support*

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the description of Hardiness. Respondents in this study amounted to 34 people debt collector in the second division of the company "X" of the city of Jambi. The method that the researcher uses is descriptive method with survey technique.

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 28 valid items with the validity between 0,300 – 0,761 and 0,881 reliability using Alpha Cronbach Formula, so this measuring tool have high reliability.

Based on the results, level for dimensional control is a sub lowest aspect of the aspect of attitude, as well as social support is a sub lowest aspect of aspect skills. And other aspects of the sub has a high degree.

Based on the research results, has a high percentage of the same low level, which each have a percentage of 50%. In sub aspect with a low degree of effort can provide special monitoring and assessing the activity of building work, and conduct activities together on employees.

Keyword : hardiness, commitment, control, challenge, transformational coping, social support

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan Publikasi.....	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Bagan.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.6 Asumsi.....	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 <i>Hardiness</i>	19
2.1.1 Pengertian <i>Hardiness</i>	19
2.1.2 Aspek-aspek <i>Hardiness</i>	19
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Hardiness</i>	25
2.2 Stres.....	27
2.2.1 Pengertian Stres.....	27
2.2.2 Penyebab Stres atau <i>Stressor</i>	29
2.2.3 Akibat Stres.....	32
2.2.4 Gejala Fisiologis.....	32
2.2.5 Gejala Psikologis.....	33
2.2.6 Gejala Perilaku.....	34
2.3 <i>Debt Collector</i>	34
2.3.1 Pengertian <i>Debt Collector</i>	34
2.3.2 <i>Job Description Debt Collector</i>	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Skema Prosedur Penelitian.....	36
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.3.1 Variabel Penelitian.....	37
3.3.2 Definisi Operasional.....	37
3.4 Alat Ukur.....	38
3.4.1 Kuesioner <i>Hardiness</i>	38

3.4.2	Kisi-kisi Alat ukur.....	39
3.4.3	Prosedur Pengisian.....	40
3.4.4	Sistem Penilaian.....	41
3.4.5	Data Penunjang.....	42
3.4.6	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	42
	3.4.6.1 Validitas Alat Ukur.....	42
	3.4.6.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	44
3.5	Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Responden.....	47
4.1.1	Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Gambaran Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	48
4.1.3	Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	49
4.2.1	Derajat <i>Hardiness</i> pada Pekerja <i>Debt Collector</i> divisi dua di perusahaan "X" Kota Jambi.....	49
4.2.2	Derajat <i>Attitude</i> dan <i>Skill</i> pada Pekerja <i>Debt Collector</i> divisi dua di perusahaan "X" Kota Jambi.....	49
4.2.3	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Commitment</i>	50
4.2.4	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Control</i>	51

4.2.5 Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Challenge</i>	51
4.2.6 Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Transformational Coping</i>	52
4.2.7 Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Social Support</i>	53
4.3. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Teoretis.....	58
5.2.2 Saran Praktis.....	58
Daftar Pustaka.....	59
Daftar Rujukan.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Kisi-kisi alat ukur <i>Hardiness</i>	39
Tabel 3.2	Tabel sistem penilaian	41
Tabel 3.3	Tabel Kriteria Validitas.....	44
Tabel 3.4	Tabel Kriteria Reliabilitas dengan Skala <i>Guilford</i>	45
Tabel 4.1	Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Gambaran Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	48
Tabel 4.3	Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4.	Derajat <i>Hardiness</i> pada Pekerja Debt Collector divisi dua di perusahaan "X" Kota Jambi.....	49
Tabel 4.5	Derajat <i>Attitude</i> pada Pekerja Debt Collector divisi dua di perusahaan "X" Kota Jambi.....	49
Tabel 4.6	Derajat <i>Skill</i> pada Pekerja Debt Collector divisi dua di perusahaan "X" Kota Jambi.....	50
Tabel 4.7	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Commitment</i>	50
Tabel 4.8	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Control</i>	51
Tabel 4.9	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Challenge</i>	51
Tabel 4.10	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Transformational Coping</i>	52
Tabel 4.11	Tabulasi silang antara derajat <i>Hardiness</i> dengan derajat <i>Social support</i>	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Bagan Kerangka Pikir.....	17
Bagan 2.1	Bagan Model Stress.....	28
Bagan 3.1	Bagan Skema Rancangan Penelitian.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Letter of Consent</i> dan alat ukur (data utama, data penunjang, dan kisi-kisi alat ukur).....	xvii
Lampiran 2	Validitas dan reliabilitas.....	xxxii
Lampiran 3	Hasil Penelitian.....	xxxv
Lampiran 4	Biodata Peneliti.....	liii

