

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada staff collection PT 'X' Finance Tbk. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kecerdasan emosional dari Daniel Goleman (1995) dan teori stres kerja dari John M Ivanchevich & Michael R. Matteson (2002).

Penelitian dengan teknik korelasi ini melibatkan populasi staff collection PT 'X' Finance Tbk sejumlah 24 orang dengan karakteristik telah menekuni pekerjaan sebagai staff collection di PT 'X' Finance, Tbk. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan korelasi Rank Spearman, validitas alat ukur kecerdasan emosional berkisar antara 0,311. hingga 0,745, sedangkan reliabilitasnya dihitung menggunakan rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach dan hasilnya tergolong tinggi sekali yaitu sebesar 0,936. Untuk derajat validitas alat ukur stres kerja berkisar antara 0,327 hingga 0,896, sedangkan reliabilitasnya tergolong tinggi sekali yaitu sebesar 0,933. Alat ukur kecerdasan emosional yang dapat digunakan terdiri atas 55 item, sedangkan alat ukur stres kerja yang dapat digunakan terdiri atas 31 item.

Berdasarkan uji korelasi Rank Spearman dengan program SPSS 20, diperoleh koefisien korelasi sebesar -0,357 artinya terdapat hubungan negatif yang lemah antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada staff collection PT 'X' Finance Tbk. Adapun saran yang dapat disampaikan bagi peneliti lain adalah meneliti variabel lain yang lebih berkaitan dengan stres kerja serta memperluas cakupan sampel.

Kata kunci : Kecerdasan emosional, stres kerja, staff collection

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine association between emotional intelligence and work stress among collection staff at a leasing company named PT 'X' Finance, Tbk. Theory that used at this study is emotional intelligence by Goleman (1995) and work stress by Ivancevich & Matteson (2002). .

This correlational study design involve whole population of 24 collection staff PT 'X' Finance Tbk with the characteristics experience of doing a job as collection staff at PT 'X' Finance, Tbk. Based on validity test using Rank Spearman correlation for both instruments, the obtained validity degree of emotional intelligence questionnaire ranged between 0,311 to 0.745, while the degree of reliability using the formula coefficient Alpha Cronbach is very high at 0.936. For the validity of work stress questionnaire ranged from 0.327 to 0.896, while the reliability is very high at 0.933. An emotional intelligence measuring instrument that can be used consists of 55 items, while work stress measuring tool that can be used consists of 31 items.

Based on Rank Spearman correlation test with SPSS 20 program, the correlation coefficient for emotional intelligence and work stress is -0.357, means that there is a weak negative relationship between emotional intelligence and work stress among staff collection PT 'X' Finance Tbk. The suggestions for further research is to examine other variables that are more related to work stress and also expand the scope of the sample.

Keywords : Emotional intelligence, work stress, collection staff

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitan.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitan.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11

1.4.2 Kegunaan Praktis	12
1.5 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Asumsi Penelitian	23
1.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Kecerdasan Emosional	25
2.1.1 Definisi.....	25
2.1.2 Ranah Kecerdasan Emosional	25
2.1.3 Cara Memperoleh Kecerdasan Emosional	29
2.1.4 Manfaat Kecerdasan Emosional	30
2.1.5 Konsekuensi Kecerdasan Emosional	31
2.2 Stres Kerja	31
2.2.1 Definisi	31
2.2.2 <i>Stressor</i>	32
2.2.2.1 <i>Stressor Individual</i>	32
2.2.2.2 <i>Group & Organizational Stressors</i>	33
2.2.3 <i>Stress Outcome</i>	34
2.2.4 <i>Stress Moderators</i>	35
2.2.4.1 Kepribadian	35
2.2.4.2 Pola Tingkah Laku Tipe A	36
2.2.4.3 Dukungan Sosial	37

2.3 Emosi.....	38
2.4 Hubungan Kecerdasan Emosioal dan Stres Kerja.....	38
2.5 <i>Collector</i>	40
2.5.1 Gambaran Pekerjaan <i>Collector</i>	40
2.5.2 Kondisi Pekerjaan <i>Collector</i>	41
2.5.3 <i>Overview</i> Pekerjaan <i>Collector</i>	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Bagan Prosedur Penelitian.....	43
3.3 Variabel Penelitian	44
3.3.1 Variabel Penelitian	44
3.3.2 Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	44
3.3.2.1 Kecerdasan Emosional	44
3.3.2.2 Stres Kerja	44
3.3.3 Definisi Operasional	45
3.3.3.1 Kecerdasan Emosional	45
3.3.3.2 Stres Kerja	46
3.4 Alat Ukur	43
3.4.1 Alat Ukur Kecerdasan Emosional	47
3.4.2 Alat Ukur Stres Kerja	50
3.4.3 Data Penunjang.....	52

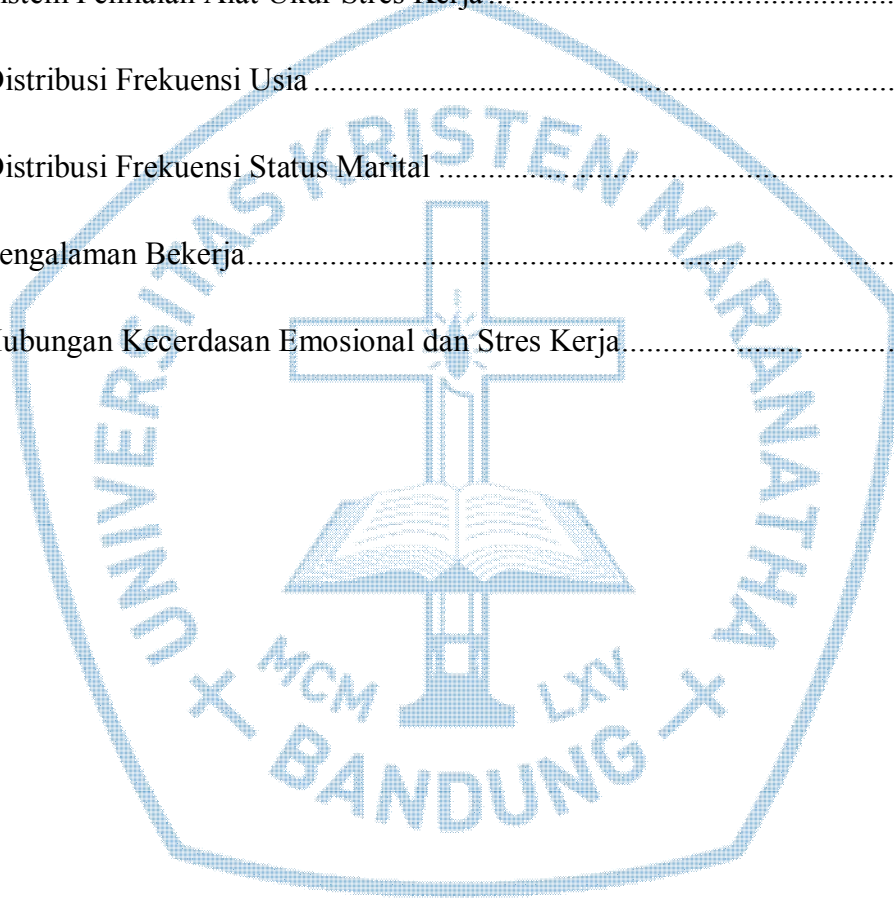
3.4.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	52
3.4.4.1 Validitas Alat Ukur	52
3.4.4.2 Reliabilitas Alat Ukur	53
3.5 Populasi	54
3.5.1 Populasi Sasaran.....	54
3.5.2 Karakteristik Populasi.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.7 Hipotesis Statistik.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Responden.....	57
4.1.1 Gambaran Usia	57
4.1.2 Gambaran Status Marital.....	58
4.1.2 Gambaran Pengalaman Kerja.....	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.3 Pembahasan	59
4.4 Diskusi.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran Teoritis	69

5.2.2 Saran Praktis.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RUJUKAN	72
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi- Kisi Alat Ukur Kecerdasan Emosional.....	47
Tabel 3.2 Sistem Penilaian Alat Ukur Kecerdasan Emosional.....	49
Tabel 3.3 Kisi- Kisi Alat Ukur Stres Kerja	50
Tabel 3.4 Sistem Penilaian Alat Ukur Stres Kerja.....	51
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Status Marital	57
Tabel 4.3 Pengalaman Bekerja.....	58
Tabel 4.4 Hubungan Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja.....	59



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Bagan 3.1 Prosedur Penelitian	43



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KISI-KISI ALAT UKUR	L-1
L.1.1 Kisi-kisi alat ukur kecerdasan emosional.....	L-1
L.1.2 Kisi-kisi alat ukur stres kerja	L-7
LAMPIRAN II KUESIONER PENELITIAN	L-11
LAMPIRAN III TABEL HASIL PENELITIAN	L-23
L.3.1 Tabel Hasil Tabulasi Silang	L-23
L.3.1.1 Tabulasi Silang Status Marital dan Stres Kerja	L-23
L.3.1.1 Tabulasi Silang Usia dan Kecerdasan Emosional.....	L-23
L.3.1.1 Tabulasi Silang Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional.....	L-23
L.3.1.1 Tabulasi Silang Usia dan Stres Kerja.....	L-24
L.3.2 Hasil Perhitungan Statistik Korelasi <i>Spearman</i>	L-24
LAMPIRAN IV PROFIL PT 'X' <i>FINANCE</i> , Tbk.....	L-25
L 4.1 <i>Company Profile</i> PT 'X' <i>Finance</i> Tbk	L-25
L 4.2 Struktur Organisasi PT 'X' <i>Finance</i> Tbk.....	L-26
L 4.3 Struktur Organisasi Tim <i>Collection</i> PT 'X' <i>Finance</i> Tbk	L-26
L 4.4 <i>Job Description</i> Staff <i>Collection</i> PT 'X' <i>Finance</i> Tbk.....	L-28
L 4.5 <i>Job Specification</i> Staff <i>Collection</i> PT 'X' <i>Finance</i> Tbk.....	L-29
L 4.6 Kriteria Sistem Penilaian KPI Staff <i>Collection</i> PT 'X' <i>Finance</i> Tbk.....	L-29
L 4.7 Kode Etik <i>Collector</i>	L-31
L 4.8 <i>Standar Operational Procedure</i> Penagihan	L-32
LAMPIRAN V VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR	L-33
L 5.1 Validitas Alat Ukur Kecerdasan Emosional.....	L-33
L 5.2 Validitas Alat Ukur Stres Kerja	L-35
L 5.3 Reliabilitas Alat Ukur Kecerdasan Emosional	L-36
L 5.4 Reliabilitas Alat Ukur Stres Kerja	L-36