

## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan teori *Psychological Capital (PsyCap)* dari Luthans, Youssef, & Avolio (2007). Penarikan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan Teknik *Cluster Sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 75 karyawan di posisi frontliner yang terdiri dari teller dan customer service Bank "X" di Kota Bandung. Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai derajat *Psychological Capital* pada karyawan frontliner Bank "X" di Kota Bandung.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *PsyCap Questionnaire (PCQ)* yang disusun berdasarkan alat ukur *Efficacy* (Parker 1998), *Hope* (Snyder et al. 1996), *Optimism* (Scheier & Carver 1985), dan *Resiliency* (Wagnild & Young 1993). Uji validitas alat ukur ini menggunakan *construct validity* dengan metode *Spearman's Rank* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's*. Aitem yang digunakan sebanyak 20 aitem dengan range validitas sebesar 0,347-0,631 dan reliabilitas sebesar 0,804.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh 39 (52%) karyawan memiliki derajat *PsyCap* tinggi dan 36 (48%) karyawan memiliki *PsyCap* rendah. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengambil topik yang sama, disarankan untuk menggunakan minimal dua wilayah dalam penggunaan *Cluster Sampling* dan dapat menggunakan data penunjang untuk memperkaya dalam pembuatan pembahasan.

**Kata kunci:** *Psychological Capital, Karyawan Frontliner Bank*

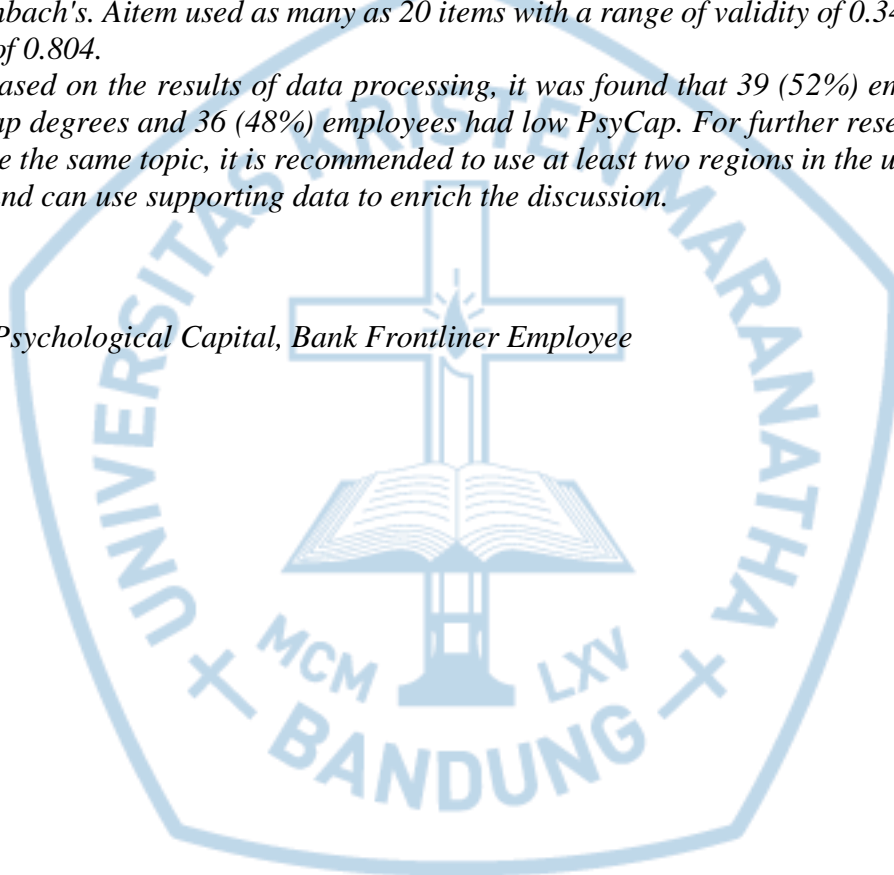
## **ABSTRACT**

*This study uses the theory of Psychological Capital (PsyCap) from Luthans, Youssef, & Avolio (2007). Sampling in this study is using Cluster Sampling Technique so that a sample of 75 employees who work in frontliner positions consists of tellers and customer service bank "X" in the city of Bandung. The design of this study uses descriptive methods and the purpose of this study is to find out an overview of the degree of Psychological Capital on Bank "X" frontliner employees in Bandung City.*

*The measuring instrument used in this study was the PsyCap Questionnaire (PCQ) which was compiled based on the Efficacy measure (Parker 1998), Hope (Snyder et al. 1996), Optimism (Scheier & Carver 1985), and Resiliency (Wagnild & Young 1993). Test the validity of this gauge using construct validity with the Spearmans Rank method and test reliability using Alpha Cronbach's. Aitem used as many as 20 items with a range of validity of 0.347-0.631 and reliability of 0.804.*

*Based on the results of data processing, it was found that 39 (52%) employees had high PsyCap degrees and 36 (48%) employees had low PsyCap. For further researchers who want to take the same topic, it is recommended to use at least two regions in the use of Cluster Sampling and can use supporting data to enrich the discussion.*

*Keyword: Psychological Capital, Bank Frontliner Employee*



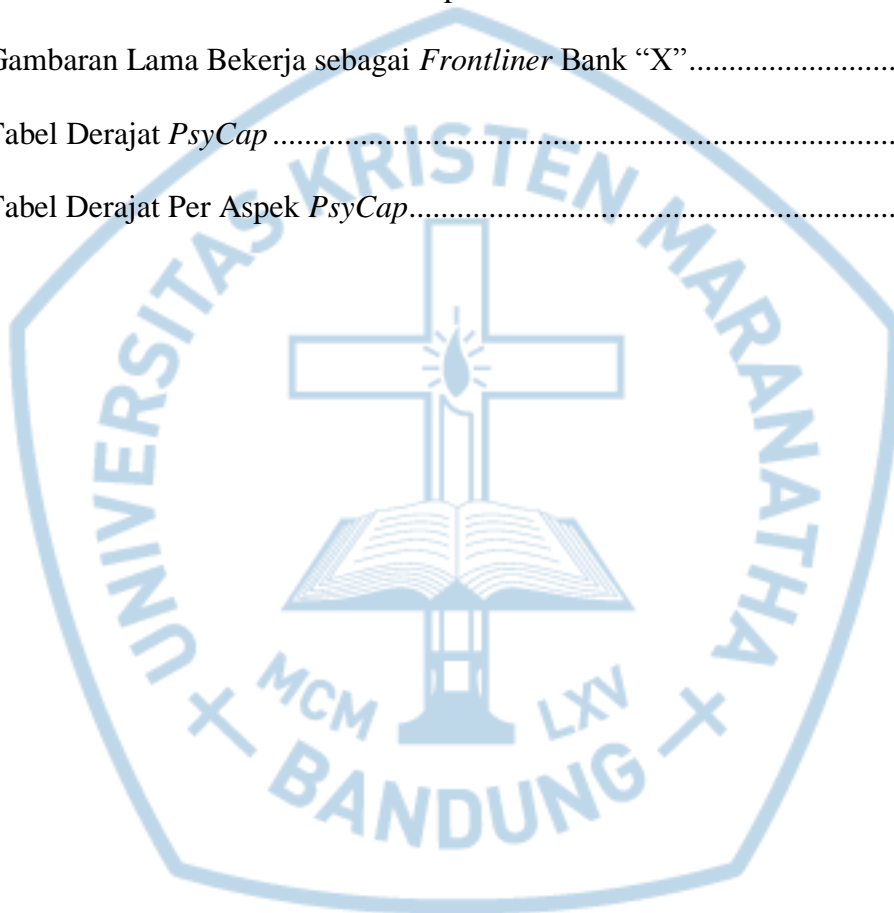
## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian .....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Kerangka Pikir.....	10
1.6 Asumsi Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	23
2.1 <i>Psychological Capital</i> .....	23
2.1.1 Pengertian <i>Psychological Capital</i> .....	24
2.1.2 Aspek <i>Psychological Capital</i> .....	24
2.1.2.1 <i>Self-Efficacy</i> .....	24
2.1.2.2 <i>Hope</i> .....	26
2.1.2.3 <i>Optimism</i> .....	28
2.1.2.4 <i>Resilliency</i> .....	30
2.1.3 Mekanisme Teoritis <i>Psychological Capital</i> .....	32
2.1.4 Dampak adanya <i>Psycap</i> .....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	36
3.1 Rancangan dan Prosedur Penelitian .....	36
3.2 Bagan Prosedur Penelitian .....	36
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37

3.3.1 Variabel Penelitian .....	37
3.3.2 Definisi Konseptual <i>Psychological Capital</i> .....	37
3.3.3 Definisi Operasional <i>Psychological Capital</i> .....	38
3.4 Alat ukur.....	40
3.4.1 Alat ukur <i>Psychological Capital</i> .....	40
3.4.1.1 Prosedur Pengisian Alat Ukur.....	42
3.4.1.2 Sistem Penilaian Alat Ukur.....	42
3.4.2 Data Pribadi .....	43
3.4.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	43
3.4.3.1 Validitas Alat Ukur .....	43
3.4.3.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	44
3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.5.1 Populasi Sasaran.....	45
3.5.2 Karakteristik Populasi.....	45
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Responden Penelitian .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Gambaran Derajat <i>PsyCap</i> .....	49
4.2.2 Gambaran Derajat Aspek-Aspek <i>PsyCap</i> .....	50
4.3 Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Saran Teoritis.....	57
5.2.2 Saran Praktis.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59
DAFTAR RUJUKAN.....	61
LAMPIRAN A.....	L-1
LAMPIRAN B .....	L-6
LAMPIRAN C .....	L-16
LAMPIRAN D.....	L-18
LAMPIRAN E .....	L-48
LAMPIRAN F .....	L-59

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur <i>Psychological Capital</i> (PCQ) .....	40
Tabel 3.2 Sistem Penilaian Kuesioner <i>Psychological Capital</i> (PCQ) .....	42
Tabel 4.1 Gambaran Posisi Jabatan Responden .....	47
Tabel 4.2 Gambaran Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.3 Gambaran Pendidikan Terakhir Responden .....	48
Tabel 4.4 Gambaran Lama Bekerja sebagai <i>Frontliner</i> Bank “X” .....	49
Tabel 4.5 Tabel Derajat <i>PsyCap</i> .....	49
Tabel 4.6 Tabel Derajat Per Aspek <i>PsyCap</i> .....	50



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pikir.....	21
Bagan 3.1 Bagan Prosedur Penelitian .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	L-1
LAMPIRAN B.....	L-6
LAMPIRAN C.....	L-16
LAMPIRAN D.....	L-18
LAMPIRAN E.....	L-48
LAMPIRAN F.....	L-59

