

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan Customer Service Representative PT'X' Kandatel Bandung. Karyawan Customer Service Representative dalam kesehariannya berhadapan dengan sejumlah kondisi pekerjaan yang dihayati sebagai stressor dan dapat menyebabkan stres. Dalam menghayati stressor karyawan memiliki kemampuan atau ketrampilan untuk bertahan menghadapi stressor yang disebut kecerdasan emosional.

*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)**.*

*Adapun metode rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional. Populasi sasaran adalah seluruh karyawan Customer Service Representative PT'X' Kandatel Bandung berjumlah 40 orang dengan karakteristik masa kerja minimal satu tahun sebagai karyawan Customer Service Representative PT'X' Kandatel Bandung, pendidikan terakhir minimal D3, dan status kepegawaian adalah karyawan kontrak. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan korelasi **Rank Spearman**, diperoleh derajat validitas alat ukur kecerdasan emosional berkisar antara 0,351-0,971, sedangkan untuk mengetahui derajat reliabilitas menggunakan rumus koefisien reliabilitas **Alpha Cronbach** dan hasilnya tergolong tinggi yaitu sebesar 0,7710. Untuk derajat validitas alat ukur stres kerja berkisar antara 0,313 -0,931, sedangkan reliabilitas hasilnya tergolong tinggi sekali yaitu sebesar 0,9687. Alat ukur kecerdasan emosional yang dapat digunakan terdiri dari 31 item sedangkan alat ukur stres kerja yang dapat digunakan terdiri dari 59 item.*

*Data yang diperoleh diolah menggunakan uji korelasi **Rank Spearman** dengan program SPSS 13.0 dan diinterpretasikan berdasarkan kriteria dari **Guildford (1965)**. Berdasarkan pengolahan data secara statistik, maka diperoleh koefisien korelasi untuk kecerdasan emosional dan stres kerja sebesar -0,718, artinya terdapat hubungan negatif yang erat dan signifikan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan Customer Service Representative PT'X' kandatel Bandung.*

Kesimpulannya adalah terdapat hubungan negatif yang erat antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan Customer Service Representative PT'X' kandatel Bandung, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah stres kerjanya dan demikian sebaliknya. Adapun saran yang dapat disampaikan bagi peneliti lain adalah perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut dengan mengkorelasikan variabel stres kerja dengan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan stres kerja.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISIv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR SKEMA ix

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian..... 11

1.5 Kerangka Pikir 12

1.6 Asumsi Penelitian 20

1.7 Hipotesis Penelitian..... 21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....22

2.1 Teori Stres 22

2.1.1 Pengertian atau Definisi Stres..... 22

2.1.2 Pengertian Stres Kerja 26

2.1.3 Sumber Stres 27

2.1.4 *Stress Moderator* 34

2.1.5 Gejala Stres Kerja	35
2.2 Teori Kecerdasan Emosional.....	37
2.2.1 Dua Jenis Pikiran.....	37
2.2.2 Sejarah Kecerdasan Emosional.....	38
2.2.3 Beberapa Pengertian Kecerdasan Emosional	39
2.3 Perkembangan Dewasa Awal	44
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Rancangan Penelitian	46
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.2.1 Variabel Penelitian	47
3.2.2 Definisi Operasional.....	47
3.3 Alat Ukur	49
3.3.1 Kecerdasan Emosional.....	49
3.3.2 Stres Kerja	51
3.3.3 Data penunjang.....	53
3.3.3 Pengujian Alat Ukur	54
3.3.3.1 Validitas	54
3.3.3.2 Reliabilitas	55
3.4 Populasi Sasaran dan Karakteristik Sampel	57
3.4.1 Populasi Sasaran.....	57
3.4.2 Karakteristik Sampel	57
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	58
3.5 Teknik Analisis Data.....	58
3.6 Hipotesis Statistik	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Responden	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.3 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
DAFTAR RUJUKAN	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

4.1	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	62
4.4	Hubungan Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja.....	63

DAFTAR SKEMA

1.5 Skema Kerangka Pikir.....	20
3.1 Skema Rancangan Penelitian.....	46