

LAMPIRAN

Lampiran 1

KATA PENGANTAR

Perkenalkanlah nama saya Gita Kartika, mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Dalam rangka menyusun tugas akhir, maka saya membutuhkan bantuan dari rekan-rekan *Customer Service Representative (CSR)* untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner yang akan saya sampaikan.

Jabatan Saudara saat ini **tidak akan mempengaruhi** keberadaan ditempat kerja, karena kuesioner ini semata-mata hanya untuk keperluan akademis. Saya pun akan **menjaga kerahasiaan data** yang saya peroleh dari kuesioner ini, oleh karena itu tidak perlu ragu-ragu dalam mengisinya.

Agar tidak terjadi kesalahan dalam mengisi kuesioner, saya mohon sebelum mengisi kuesioner **terlebih dahulu membaca petunjuk** cara pengisian yang terdapat dalam setiap bagian kuesioner.

Saya sangat berharap agar rekan-rekan dapat mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh sesuai keadaan diri dan kondisi di tempat kerja Saudara, sehingga data yang diberikan dapat berguna bagi hasil akhir penelitian.

Saya sangat menghargai kesediaan rekan-rekan *CSR* untuk meluangkan waktu dan membantu saya mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

Lampiran 1

DATA PRIBADI

Nama (initial) :
Usia :
Pendidikan terakhir :
Masa kerja :tahun....bulan

Data Penunjang

Behavior Activity Profile

Petunjuk Pengisian:

Dimohon kesediaan Saudara untuk menjawab pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan cara melingkari salah satu nomor (1-6) yang menggambarkan keadaan diri Saudara atau yang Saudara rasakan.

Contoh:

No	Pernyataan							Pernyataan
1.	Saya suka makan	6	5	4	3	2	1	Saya suka jalan-jalan.

Pilihlah pernyataan yang menggambarkan keadaan diri Saudara.

Jika Saudara sangat menyukai makan maka lingkari angka 6

Jika Saudara sangat menyukai jalan-jalan maka lingkari angka 1

Angka 2 dan 5 menunjukkan kurang menggambarkan keadaan diri atau rasakan.

Angka 3 dan 4 menunjukkan tidak menggambarkan keadaan diri atau rasakan.

Lampiran 1

No	Pernyataan							Pernyataan
1.	Saya memenuhi janji tepat waktu.	6	5	4	3	2	1	Saya tidak tepat waktu untuk memenuhi janji.
2.	Saya menunjukkan antipati (spt.menggelengkan kepala, menyela perkataan) ketika berbicara dengan orang lain	6	5	4	3	2	1	Saya mendengarkan perkataan orang dengan seksama dan menunjukkan sikap mengerti terhadap pembicaraan.
3.	Saya berusaha beberapa kali jika mengalami kegagalan.	6	5	4	3	2	1	Saya hanya sekali melakukannya dan tidak berusaha untuk mencoba mengulanginya.
4.	Saya merasa frustrasi dan tidak sabar ketika mengantri di suatu tempat (seperti: bank, bioskop)	6	5	4	3	2	1	Saya merasa nyaman jika harus mengantri.
5.	Saya merasa terburu-buru jika melakukan pekerjaan	6	5	4	3	2	1	Saya tenang dan santai saat mengerjakan pekerjaan.
6.	Saya kurang dapat mengontrol amarah.	6	5	4	3	2	1	Saya dapat mengontrol amarah.
7.	Saya melakukan sesuatu dengan cepat (seperti: makan, jalan, bicara)	6	5	4	3	2	1	Saya melakukan sesuatu dengan lambat.
8.	Saya lebih memilih untuk bekerja daripada liburan	6	5	4	3	2	1	Saya akan menggunakan waktu liburan dengan sebaik-baiknya.
9.	Saya mempunyai teman dan kenalan yang berasal dari kantor.	6	5	4	3	2	1	Saya mempunyai teman-teman yang tidak hanya ada di kantor.
10	Saya merasa sumber kepuasan adalah pekerjaan	6	5	4	3	2	1	Saya merasa sumber kepuasan adalah hobi
11	Saya memandang pekerjaan adalah hal yang penting untuk diselesaikan.	6	5	4	3	2	1	Saya memandang banyak hal yang lebih penting untuk diselesaikan.
12	Saya lebih memilih bekerja daripada berjalan-jalan	6	5	4	3	2	1	Saya lebih memilih untuk berjalan-jalan.
13	Saya menikmati kegiatan yang berhubungan dengan kantor/pekerjaan	6	5	4	3	2	1	Saya menikmati untuk melakukan suatu kegiatan di waktu-waktu senggang.
14	Di akhir minggu, saya merasa membutuhkan suatu kegiatan yang lebih dari biasanya.	6	5	4	3	2	1	Saya mengerjakan sesuatu yang memang harus dilakukan.
15	Saya merasa orang lain akan menilai sebagai orang yang kompetitif dan memiliki motivasi tinggi	6	5	4	3	2	1	Saya merasa orang lain akan menilai sebagai orang yang tenang dan santai.
16	Secara umum, saya bertindak laku berdasarkan keinginan akan prestasi dan pengakuan/penghargaan	6	5	4	3	2	1	Saya melakukan apa yang diinginkan dan mencoba untuk memuaskan orang lain.
17	Saya senang melakukan kegiatan yang bersifat kompetitif.	6	5	4	3	2	1	Saya lebih menyukai kegiatan yang bersifat interaksi dengan orang lain.
18	Saya merasa bahagia jika setiap hari melakukan kegiatan	6	5	4	3	2	1	Saya menikmati hari-hari tanpa kegiatan dan bersantai-santai.
19	Saya sangat senang ketika memenangkan suatu kompetisi	6	5	4	3	2	1	Saya lebih senang dengan interaksi sosial.
20	Saya suka berkumpul dengan orang-orang yang selalu ingin maju.	6	5	4	3	2	1	Saya menyukai orang yang tenang dan menjalankan hidup dengan apa adanya.
21	Saya harus menyelesaikan pekerjaan/masalah sampai tuntas	6	5	4	3	2	1	Saya akan berhenti sejenak untuk bekerja ketika merasa lelah.

Lampiran 1

Social support

Petunjuk pengisian :

Dimohon kesediaan Saudara untuk menjawab pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan cara melingkari salah satu pilihan jawaban yang tersedia yang menggambarkan keadaan diri Saudara atau yang Saudara rasakan.

1. Saya membutuhkan dukungan dalam bekerja. ya / tidak
2. Orang yang sering memberi dukungan dalam pekerjaan.
 - a) Keluarga
 - b) Atasan
 - c) Rekan kerja

I. Emotional Support

3. Saya sering merasa diperhatikan atasan sebagai bawahannya. ya / tidak
4. Rekan kerja bersedia mendengarkan keluh kesah yang saya sampaikan. ya / tidak
5. Atasan memberi kepercayaan untuk mengerjakan tugas yang sulit. ya / tidak

II. Appraisal Support

6. Saya selalu mendapatkan feedback (umpan balik) dari atasan mengenai pekerjaan. ya / tidak
7. Rekan kerja saling memberikan feedback jika ada kekurangan dalam melayani pelanggan. ya / tidak
8. Keluarga membantu untuk memberikan feedback jika ada kesulitan dalam bekerja. ya / tidak

III. Informational Support

9. Atasan selalu memberikan saran jika saya membutuhkan dan tanpa diminta. ya / tidak
10. Saya selalu mendapatkan saran yang sangat berguna dari keluarga mengenai pekerjaan. ya / tidak
11. Atasan bersedia untuk memberikan petunjuk apa yang harus saya lakukan. ya / tidak
12. Saya meminta pendapat dari rekan kerja untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk dan mereka akan selalu memberikan pendapatnya. ya / tidak

Lampiran 1

Petunjuk Pengisian Kuesioner Kecerdasan Emosional

Terdapat sejumlah pernyataan-pernyataan mengenai keadaan yang mungkin sesuai dengan keadaan diri Saudara yang sebenarnya atau yang Saudara rasakan sebagaimana adanya. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama dan pilih salah satu keempat pilihan jawaban dengan cara memberi **tanda silang (X)** pada kolom yang telah tersedia.

Arti keempat pilihan jawaban tersebut adalah:

Jawaban **SS** : **Sangat Sesuai** dengan yang dialami dan dirasakan

Jawaban **S** : **Sesuai** dengan yang dialami dan dirasakan

Jawaban **TS** : **Tidak Sesuai** dengan yang dialami dan dirasakan

Jawaban **STS**: **Sangat Tidak Sesuai** dengan yang dialami dan dirasakan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menikmati pekerjaan walaupun melelahkan dan membosankan.				
2	Saya akan menyibukkan diri pada pekerjaan untuk melupakan suasana hati yang negatif.				
3	Saya merasa hubungan kerja dengan rekan kerja akan terganggu karena rasa tidak suka terhadapnya.				
4	Saya tidak menghiraukan jika pelanggan berbicara dan bertindak yang menyinggung perasaan.				
5	Saya akan mengutarakan secara langsung bila merasa kesal.				
6	Saya berputus asa jika pekerjaan tidak terselesaikan dan dikejar-kejar oleh target.				
7	Saya bersedia mendengarkan keluhan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya.				
8	Saya cepat memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.				
9	Saya kurang tanggap terhadap perintah atasan dan atau keluhan yang disampaikan pelanggan, sehingga saya mendapat teguran.				
10	Saya segera bisa menetralsisir perdebatan dengan pelanggan secara baik-baik.				
11	Saya mampu mencari bahan pembicaraan jika menghadapi lingkungan baru.				
12	Saya tidak dapat menahan kekesalan jika berhadapan dengan pelanggan yang menjengkelkan.				
13	Saya akan berkeringat dan tidak berkonsentrasi bila menghadapi pelanggan atau atasan yang marah-marah.				

Lampiran 1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
14	Saya tetap berusaha sopan kepada orang lain walaupun dalam keadaan marah.				
15	Saya merasa senang bila pelanggan puas dengan pelayanan yang saya berikan.				
16	Saya akan meninggalkan pelanggan yang kurang puas dengan penjelasan yang saya berikan dan meminta bantuan rekan kerja				
17	Saya akan mendengarkan terlebih dahulu keluhan pelanggan sampai tuntas baru kemudian memberikan jawabannya.				
18	Saya merasa tidak mampu berbasa-basi saat berbicara.				
19	Saya berusaha memperbaiki hubungan dengan rekan kerja atau pelanggan jika ada konflik.				
20	Saya kurang ramah dan tidak bisa mengambil hati pelanggan untuk membeli produk perusahaan.				
21	Saya menyapa terlebih dahulu pada orang lain di situasi yang baru saya kenal.				
22	Saya berhati-hati berbicara pada pelanggan.				
23	Saya dipercaya untuk menenangkan pelanggan yang marah-marah saat menyampaikan keluhan.				
24	Saya berusaha memenuhi keinginan pelanggan walaupun sulit terpenuhi.				
25	Saya tegang jika menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan yang beragam dan rumit.				
26	Saya tidak menghiraukan keluhan pelanggan yang cerewet.				
27	Saya tidak mau mengalah jika ada pelanggan yang mengotot untuk mempertahankan kesalahannya.				
28	Saya berusaha menenangkan pelanggan yang kecewa dengan produk perusahaan yang telah dimilikinya.				
29	Saya semangat kerja ketika pekerjaan menumpuk dan pelanggan banyak yang datang.				
30	Saya bertindak tanpa berfikir panjang terhadap masalah yang berkaitan dengan pelanggan.				
31	Saya merasa bosan menghadapi pelanggan dengan berbagai keluhan setiap harinya.				

= Terima kasih atas kesediaan dan kerjasamanya =

Lampiran 1

Petunjuk Pengisian Kuesioner Stres Kerja

Terdapat sejumlah pernyataan-pernyataan mengenai keadaan yang mungkin sesuai dengan keadaan diri Saudara yang sebenarnya atau yang Saudara rasakan. sesuai kondisi tempat kerja. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama dan pilih salah satu keempat pilihan jawaban dengan cara memberi **tanda silang (X)** pada kolom yang telah tersedia.

Arti keempat pilihan jawaban tersebut adalah:

Jawaban **SS** : **Sering Sekali** dialami dan dirasakan

Jawaban **S** : **Sering** dialami dan dirasakan

Jawaban **AK** : **Ada Kalanya** atau Pada Waktu-waktu Tertentu dialami dan dirasakan

Jawaban **J** : **Jarang** dialami dan dirasakan

No	Pernyataan	SS	S	AK	J
1	... mudah sakit perut sejak bekerja menjadi <i>CSR</i> .				
2	... mengalami gangguan sakit kepala.				
3	... otot-otot terasa lebih mudah menjadi tegang saat menghadapi pelanggan yang banyak mengeluh dan bertanya.				
4	... konsentrasi kurang fokus, jika banyak pelanggan yang mengeluh dan pekerjaan menumpuk.				
5	... sulit mengingat hal-hal yang penting.				
6	... pelanggan harus mengulang kata-katanya saat menyampaikan keluhan				
7	... saya bekerja seadanya, karena kebijakan perusahaan mengenai karyawan kontrak yang berbeda dengan karyawan tetap.				
8	... menjadi mengabaikan lingkungan sekitar.				
9	... kurang berselera makan.				
10	... mengalami sulit tidur bila dibandingkan dengan sebelum bekerja di perusahaan/ bagian ini.				
11	... ingin membentak jika sedang marah.				
12	... menjadi perokok sejak bekerja di perusahaan/ bagian ini.				
13	... merasa malas untuk pergi ke kantor.				
14	... jadwal kerja yang dijalani sekarang terasa lebih memberatkan.				

Lampiran 1

No	Pernyataan	SS	S	AK	J
15	... saya bekerja seadanya dan malas-malasan.				
16	... ingin bekerja di perusahaan lain.				
17	... lebih mudah berdebar kencang saat menghadapi kerjaan mendesak dan bertumpuk.				
18	... penyakit maag yang diderita muncul.				
19	... lebih mudah mengalami sakit kepala daripada sebelum bekerja di perusahaan/ bagian ini.				
20	... sulit berkonsentrasi dalam bekerja ketika rekan kerja melemparkan tugasnya, sehingga menambah kerjaan.				
21	... menjadi mudah lupa harus mengerjakan apa terlebih dahulu.				
22	... perhatian mudah teralihkan.				
23	... lebih mudah frustrasi saat menyelesaikan pekerjaan yang menumpuk dan mendesak.				
24	... membiarkan hari-hari berlalu tanpa aktivitas yang bermanfaat.				
25	... sulit memaksakan diri untuk makan dengan lahap.				
26	... merokok ketika kerjaan menumpuk dan banyak masalah di kantor.				
27	... datang terlambat ke kantor.				
28	... hasil yang saya peroleh dari perusahaan tidak sebanding dengan yang saya kerjakan.				
29	... mencoba untuk berpindah ke perusahaan lain.				
30	... jantung berdebar kencang ketika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan.				
31	... migrain (sakit kepala sebelah) yang selama ini diderita semakin dirasakan.				
32	... mudah nyeri pinggang.				
33	... kesulitan berkonsentrasi sangat mengganggu kenyamanan bekerja.				
34	... lupa menyelesaikan pekerjaan.				
35	... menjadi frustrasi ketika atasan dan rekan kerja memberikan banyak tugas.				
36	... kehilangan selera makan ketika menyelesaikan tugas-tugas yang menumpuk dan mendesak.				
37	... menggerutu di belakang jika atasan memberikan tugas yang harus segera diselesaikan.				
38	... sulit mengurangi merokok saat ini, karena lingkungan kerja terlalu banyak masalah.				
39	... status karyawan kontrak membuat saya tidak nyaman bekerja.				
41	... bekerja hanya untuk mencari penghasilan tanpa memperhatikan tujuan dan kemajuan perusahaan.				
42	... kurang teratur buang air besar ketika tugas yang dihadapi sangat mendesak untuk diselesaikan.				
43	... mengeluh migrain berulang kali.				
44	... merasa mudah lelah, sehingga pekerjaan terabaikan dan tidak selesai.				

Lampiran 1

No	Pernyataan	SS	S	AK	J
45	... sulit untuk mengambil keputusan mengenai keluhan pelanggan, sehingga membuat malas bekerja.				
46	... membiarkan pekerjaan yang menumpuk dan bekerja seadanya jika konsentrasi terganggu.				
47	... status karyawan kontrak membuat saya frustrasi.				
48	... makan dan mengemil berlebihan ketika banyak keluhan pelanggan yang harus diselesaikan.				
49	... minum obat tidur terlebih dahulu untuk dapat beristirahat.				
50	... menggerutu jika pelanggan banyak menyampaikan keluhan dan sangat cerewet.				
51	... masuk kantor hanya untuk absen dan bekerja seadanya.				
52	... tidak ingin mencapai prestasi dalam bekerja.				
53	... rasa pusing dirasakan saat-saat ini.				
54	... sulit tidur karena pekerjaan menumpuk.				
55	... jalan-jalan keluar kantor pada jam kerja.				
56	... muncul pusing jika banyak pelanggan yang mengeluh dan tugas menumpuk.				
57	... menggunakan jam istirahat untuk berjalan-jalan, sehingga terlambat masuk kantor.				
58	... kurang berusaha untuk memperpanjang kontrak sebagai karyawan <i>customer care</i> .				
59	... absen masuk kantor tanpa ijin.				

= Terima kasih atas kesediaan dan kerjasamanya =

Lampiran 1

TABULASI SILANG KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN STRES KERJA

EQ \diagdown Stres Kerja	Rendah		Tinggi		Total	
	f	%	f	%	f	%
Tinggi	26	65	14	35	40	100
Total	26	65	14	35	40	100

TABULASI SILANG DATA PENUNJANG DENGAN STRES KERJA
Tabel A Tabulasi Silang Usia dan Stres Kerja

Stres Kerja		Usia		Total
		23-25	26-28	
Rendah	f	12	14	26
	%	30	35	65
Tinggi	f	7	7	14
	%	17,5	17,5	35
Total	f	19	21	40
	%	47,5	52,5	100

Tabel B Tabulasi Silang Masa Kerja dan Stres Kerja

Stres Kerja		Masa Kerja (bulan)		Total
		12-23	24-48	
Rendah	f	13	13	26
	%	32,5	32,5	65
Tinggi	f	14	0	14
	%	35	0	35
Total	f	27	13	40
	%	67,5	32,5	100

Tabel C Tabulasi Silang Type Behavior dan Stres Kerja

Stres Kerja		Type Behavior		Total
		A	B	
Rendah	f	13	13	26
	%	32,5	32,5	65
Tinggi	f	14	0	14
	%	35	0	35

Total	f	27	13	40
	%	67,5	32,5	100

Tabel D Tabulasi Silang Dukungan Sosial dan Stres Kerja

Stres Kerja		Dukungan Sosial		Total
		Tidak Mendapatkan	Mendapatkan	
Rendah	f	4	22	26
	%	10	55	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	8	32	40
	%	20	80	100

Tabel E Tabulasi Silang *Emotional Support* dan Stres Kerja

Stres Kerja		<i>Emotional Support</i>		Total
		Tidak	Ya	
Rendah	f	2	24	26
	%	5	60	65
Tinggi	f	8	6	14
	%	20	15	35
Total	f	10	30	40
	%	25	75	100

Tabel F Tabulasi Silang *Appraisal Support* dan Stres Kerja

Stres Kerja		<i>Appraisal Support</i>		Total
		Tidak	Ya	
Rendah	f	3	23	26
	%	7,5	57,5	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	7	33	40
	%	17,5	82,5	100

Tabel G Tabulasi Silang *Informational Support* dan Stres Kerja

		Tidak	Ya	
Rendah	f	1	25	26

Lampiran 1

	%	2,5	62,5	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	5	35	40
	%	12,5	87,5	100

TABEL HASIL UJI VALIDITAS KECERDASAN EMOSIONAL

No. Item	Koefisien Validitas	Batas Kritis	Keterangan
1	0,632	0,3	Terima
2	0,351	0,3	Terima
3	0,497	0,3	Terima
4	0,615	0,3	Terima
5	0,781	0,3	Terima
6	0,971	0,3	Terima
7	0,619	0,3	Terima
8	0,697	0,3	Terima
9	0,532	0,3	Terima
10	0,612	0,3	Terima
11	0,512	0,3	Terima
12	0,690	0,3	Terima
13	0,600	0,3	Terima
14	0,721	0,3	Terima
15	0,659	0,3	Terima
16	0,507	0,3	Terima
17	0,563	0,3	Terima
18	0,497	0,3	Terima
19	0,537	0,3	Terima
20	0,437	0,3	Terima
21	0,512	0,3	Terima
22	0,670	0,3	Terima
23	0,529	0,3	Terima
24	0,104	0,3	Buang
25	0,890	0,3	Terima
26	0,073	0,3	Buang
27	0,699	0,3	Terima
28	0,733	0,3	Terima
29	0,641	0,3	Terima
30	0,238	0,3	Buang
31	0,399	0,3	Terima
32	0,759	0,3	Terima
33	0,243	0,3	Buang
34	0,399	0,3	Terima
35	0,485	0,3	Terima

Reliabilitas dari alat ukur kecerdasan emosional adalah **0,7710** (Reliabilitas tergolong **tinggi**)

Lampiran 2

TABEL HASIL UJI VALIDITAS STRES KERJA

No. Item	Koefisien Validitas	Batas Kritis	Keterangan	No. Item	Koefisien Validitas	Batas Kritis	Keterangan
1	0,359	0,3	Terima	31	0,751	0,3	Terima
2	0,877	0,3	Terima	32	0,874	0,3	Terima
3	0,662	0,3	Terima	33	0,868	0,3	Terima
4	0,313	0,3	Terima	34	0,754	0,3	Terima
5	0,550	0,3	Terima	35	0,701	0,3	Terima
6	0,785	0,3	Terima	36	0,609	0,3	Terima
7	0,750	0,3	Terima	37	0,736	0,3	Terima
8	0,418	0,3	Terima	38	0,349	0,3	Terima
9	0,580	0,3	Terima	39	0,650	0,3	Terima
10	0,437	0,3	Terima	40	0,733	0,3	Terima
11	0,381	0,3	Terima	41	0,907	0,3	Terima
12	0,349	0,3	Terima	42	0,441	0,3	Terima
13	0,756	0,3	Terima	43	0,838	0,3	Terima
14	0,854	0,3	Terima	44	0,604	0,3	Terima
15	0,686	0,3	Terima	45	0,482	0,3	Terima
16	0,647	0,3	Terima	46	0,572	0,3	Terima
17	0,679	0,3	Terima	47	0,339	0,3	Terima
18	0,324	0,3	Terima	48	0,664	0,3	Terima
19	0,851	0,3	Terima	49	0,349	0,3	Terima
20	0,814	0,3	Terima	50	0,907	0,3	Terima
21	0,682	0,3	Terima	51	0,349	0,3	Terima
22	0,482	0,3	Terima	52	0,800	0,3	Terima
23	0,748	0,3	Terima	53	0,863	0,3	Terima
24	0,851	0,3	Terima	54	0,610	0,3	Terima
25	0,502	0,3	Terima	55	0,349	0,3	Terima
26	0,349	0,3	Terima	56	0,931	0,3	Terima
27	0,574	0,3	Terima	57	0,524	0,3	Terima
28	0,378	0,3	Terima	58	0,538	0,3	Terima
29	0,727	0,3	Terima	59	0,686	0,3	Terima
30	0,750	0,3	Terima				

Reliabilitas dari alat ukur stres kerja adalah **0,9687** (Reliabilitas tergolong **tinggi sekali**)

Lampiran 2

Lampiran 3

KARAKTERISTIK SAMPEL

Subyek	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja	Subyek	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
1. N.A	24	D3	29	21. K.S	23	S1	14
2. L	26	D3	18	22. A.P	26	S1	17
3. S.U	23	D3	48	23. L.M	24	D3	38
4. J	25	D3	37	24. C.U	28	D3	31
5. K.A	27	S1	36	25. P.A	27	S1	36
6. M	25	D3	12	26. M.F	28	S1	36
7. D	27	S1	18	27. L.S	26	S1	13
8. G.K	26	S1	15	28. G.N.T	27	S1	36
9. U.F	27	S1	36	29. T.O	23	S1	30
10. P.R	24	D3	12	30. A.B	27	S1	38
11. A.S	28	S1	30	31. E.S	25	D3	38
12. H	24	D3	41	32. S.K.A	26	S1	36
13. N	28	S1	32	33. R.W	27	S1	36
14. S.H.M	27	S1	32	34. I.S.K	25	S1	42
15. E.S	24	S1	15	35. W.P	25	S1	18
16. J.P.T	24	S1	20	36. I.W	28	D3	38
17. N.N	26	S1	36	37. H.H	25	D3	37
18. I.M	27	D3	27	38. Y.B	23	S1	14
19. A.F.H	25	S1	20	39. C	27	S1	30
20. D.A	25	S1	36	40. S.J	24	S1	35

Data Penunjang:

- Antar CSR saling menyerahkan tugas.
- Ketidakpastian jenjang karir, ingin pindah perusahaan lain.
- Pengangkatan status kepegawaian tidak terwujud.
- Atasan yang kurang memperhatikan kesejahteraan bawahan

TABEL SKORING DATA PENUNJANG

Resp	Behavior Activity Profile																					Total	Tipe	Dukungan sosial	Emotional Support			Total	Kategori	Appraisal Support			Total	Kategori	Informational Support				Total	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				1	2	3			1	2	3			1	2	3	4		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				1	2	3			1	2	3			1	2	3	4		
1	5	3	5	4	2	2	5	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	6	5	5	80	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	1	1	1	3	Ya
2	4	3	5	5	6	5	5	2	1	4	5	5	3	3	3	4	2	6	2	5	6	84	A	1	1	1	0	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
3	5	6	5	6	6	6	4	4	4	5	4	6	4	4	5	4	4	6	5	6	6	103	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	0	1	0	1	2	Ya
4	5	1	4	3	4	3	4	3	1	2	4	5	2	3	3	2	2	6	1	1	5	64	A	1	0	0	1	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	0	0	0	Tidak
5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	6	6	6	104	A	1	1	0	0	1	Tidak	1	0	0	1	Tidak	0	0	1	1	2	Ya
6	5	2	3	1	5	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	4	4	2	5	5	2	65	B	1	0	1	1	2	Ya	0	1	1	2	Ya	1	1	1	0	3	Ya
7	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92	A	1	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	1	1	1	0	3	Ya
8	3	2	4	2	2	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	4	65	B	1	0	0	0	0	Tidak	0	0	0	0	Tidak	0	0	0	0	0	Tidak
9	6	1	6	4	4	1	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	92	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
10	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	6	96	A	0	0	1	1	2	Ya	0	1	1	2	Ya	1	1	1	0	3	Ya
11	6	3	6	2	2	2	5	5	5	5	6	6	5	6	6	3	5	6	5	6	6	101	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
12	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	60	B	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	1	3	Ya	0	1	1	1	3	Ya
13	6	2	5	3	3	3	4	4	2	1	5	4	3	5	3	3	1	6	3	4	3	73	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
14	6	2	6	2	1	1	3	1	1	3	5	4	3	3	5	1	1	4	3	4	4	63	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
15	6	1	6	2	2	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	6	3	3	3	69	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
16	6	2	5	3	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	5	2	1	5	6	6	6	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	0	1	1	2	Ya
17	5	6	5	3	2	3	4	1	1	3	6	4	3	2	3	2	1	6	6	6	6	78	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
18	6	2	5	4	4	5	6	3	3	4	5	5	4	3	4	3	2	6	5	6	5	90	A	1	1	1	1	3	Ya	0	1	1	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
19	5	2	5	1	3	3	6	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	6	3	6	5	78	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
20	2	6	2	5	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	49	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	0	0	1	Tidak	0	0	1	1	2	Ya
21	5	1	6	4	1	3	6	1	1	3	3	3	2	4	3	4	1	4	1	6	4	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
22	4	2	5	4	4	5	5	2	1	5	4	4	3	1	5	5	1	5	4	5	5	79	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
23	5	5	6	4	4	5	4	5	2	5	5	4	6	4	5	5	6	5	6	5	5	101	A	0	0	0	1	1	Tidak	1	0	1	2	Ya	0	1	1	0	2	Ya
24	3	4	5	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	47	B	0	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	0	1	0	1	2	Ya
25	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	2	2	3	5	4	5	4	5	5	6	84	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya Tunggu	0	0	1	1	2	Ya
26	6	5	6	4	4	4	4	5	2	5	5	3	5	3	5	6	6	4	6	5	6	99	A	1	1	1	1	3	Ya	1	0	0	1	Tidak	1	0	0	0	1	Tidak
27	3	2	4	1	1	3	2	1	1	4	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	41	B	1	1	1	0	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
28	6	4	6	5	4	4	4	3	2	4	5	2	4	3	5	5	6	3	6	5	6	92	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	0	0	0	1	1	Tidak
29	5	5	6	4	4	2	4	3	6	6	6	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	104	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
30	5	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	5	5	6	2	5	71	B	1	1	1	1	3	Ya	1	0	1	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
31	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	81	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	1	1	2	Ya
32	5	2	4	4	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	3	4	4	4	5	1	4	61	A	0	0	1	0	1	Tidak	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	2	Ya
33	4	3	4	6	5	5	3	3	2	2	5	5	6	6	6	2	2	6	1	4	2	82	A	1	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	0	0	0	0	0	Tidak
34	4	2	6	3	2	2	3	1	1	4	6	1	1	5	3	2	1	4	4	3	4	62	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
35	5	1	5	2	2	2	5	2	1	4	6	3	3	6	5	2	2	5	4	5	5	75	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
36	6	6	5	4	5	5	5	6	5	4	4	4	3	6	4	6	4	5	4	4	4	99	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
37	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	6	96	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	1	1	2	Ya
38	5	1	4	1	1	2	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	1	5	1	5	3	63	B	0	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
39	6	2	6	2	1	1	3	1	1	3	5	4	3	3	5	1	4	4	3	4	4	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
40	6	2	5	3	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	5	2	1	5	6	6	6	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	0	1	1	2	Ya

TABEL JAWABAN KECERDASAN EMOSIONAL

R	Mengenali Emosi Diri				Mengelola Emosi Diri				Memotivasi Diri				Empati				Membina Hubungan dengan Orang Lain								Total	Kategori								
	1	2	19	49	4	5	6	17	27	8	57	58	61	10	11	12	30	31	44	14	32	50	41	62			16	35	38	42	15	36	52	
1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	82	Tinggi
2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	88	Tinggi	
3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	Tinggi	
4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	85	Tinggi	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	92	Tinggi	
6	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	Tinggi	
7	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	Tinggi	
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	84	Tinggi	
9	4	4	3	2	1	2	2	4	4	1	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	Tinggi	
10	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	85	Tinggi	
11	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	100	Tinggi	
12	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	83	Tinggi	
13	4	4	3	1	4	2	2	3	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	98	Tinggi	
14	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	100	Tinggi	
15	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	90	Tinggi	
16	3	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	104	Tinggi	
17	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	103	Tinggi
18	4	3	2	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	1	2	97	Tinggi	
19	4	4	3	2	1	1	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	93	Tinggi	
20	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	3	72	Tinggi	
21	3	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	87	Tinggi	
22	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	1	3	93	Tinggi		
23	2	2	1	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	74	Tinggi	
24	3	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	2	4	91	Tinggi	
25	2	2	2	3	3	2	4	2	3	1	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	80	Tinggi	
26	2	2	2	3	3	2	4	2	3	1	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	80	Tinggi	
27	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	93	Tinggi	
28	2	2	2	3	3	2	4	2	3	1	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	79	Tinggi	
29	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	98	Tinggi	
30	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	90	Tinggi
31	3	1	2	3	3	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	83	Tinggi	
32	2	2	1	4	3	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	71	Tinggi
33	2	4	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	3	1	3	83	Tinggi	
34	3	4	3	2	2	3	3	2	4	1	1	1	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	89	Tinggi	
35	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	Tinggi	
36	2	2	1	4	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	71	Tinggi	
37	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	77	Tinggi	
38	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	91	Tinggi	
39	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	93	Tinggi	
40	3	3	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	104	Tinggi	

Median = 64

TABEL SKORING DATA PENUNJANG

Resp	Behavior Activity Profile																					Total	Tipe	Dukungan sosial	Emotional Support			Total	Kategori	Appraisal Support			Total	Kategori	Informational Support				Total	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				1	2	3			1	2	3			1	2	3	4		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				1	2	3			1	2	3			1	2	3	4		
1	5	3	5	4	2	2	5	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	6	5	5	80	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	1	1	1	3	Ya
2	4	3	5	5	6	5	5	2	1	4	5	5	3	3	3	4	2	6	2	5	6	84	A	1	1	1	0	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
3	5	6	5	6	6	6	4	4	4	5	4	6	4	4	5	4	4	6	5	6	6	103	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	0	1	0	1	2	Ya
4	5	1	4	3	4	3	4	3	1	2	4	5	2	3	3	2	2	6	1	1	5	64	A	1	0	0	1	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	0	0	0	Tidak
5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	6	6	6	104	A	1	1	0	0	1	Tidak	1	0	0	1	Tidak	0	0	1	1	2	Ya
6	5	2	3	1	5	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	4	4	2	5	5	2	65	B	1	0	1	1	2	Ya	0	1	1	2	Ya	1	1	1	0	3	Ya
7	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	92	A	1	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	1	1	1	0	3	Ya
8	3	2	4	2	2	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	4	65	B	1	0	0	0	0	Tidak	0	0	0	0	Tidak	0	0	0	0	0	Tidak
9	6	1	6	4	4	1	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	92	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya	
10	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	6	96	A	0	0	1	1	2	Ya	0	1	1	2	Ya	1	1	1	0	3	Ya
11	6	3	6	2	2	2	5	5	5	5	6	6	5	6	6	3	5	6	5	6	6	101	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
12	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	60	B	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	1	3	Ya	0	1	1	1	3	Ya
13	6	2	5	3	3	3	4	4	2	1	5	4	3	5	3	3	1	6	3	4	3	73	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
14	6	2	6	2	1	1	3	1	1	3	5	4	3	3	5	1	1	4	3	4	4	63	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
15	6	1	6	2	2	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	6	3	3	3	69	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
16	6	2	5	3	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	5	2	1	5	6	6	6	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	0	1	1	2	Ya
17	5	6	5	3	2	3	4	1	1	3	6	4	3	2	3	2	1	6	6	6	6	78	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
18	6	2	5	4	4	5	6	3	3	4	5	5	4	3	4	3	2	6	5	6	5	90	A	1	1	1	1	3	Ya	0	1	1	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
19	5	2	5	1	3	3	6	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	6	3	6	5	78	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
20	2	6	2	5	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	49	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	0	0	1	Tidak	0	0	1	1	2	Ya
21	5	1	6	4	1	3	6	1	1	3	3	3	2	4	3	4	1	4	1	6	4	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
22	4	2	5	4	4	5	5	2	1	5	4	4	3	1	5	5	1	5	4	5	5	79	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
23	5	5	6	4	4	5	4	5	2	5	5	4	6	4	5	5	6	5	6	5	5	101	A	0	0	0	1	1	Tidak	1	0	1	2	Ya	0	1	1	0	2	Ya
24	3	4	5	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	47	B	0	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	0	1	0	1	2	Ya
25	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	2	2	3	5	4	5	4	5	5	6	84	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya Tunggu	0	0	1	1	2	Ya
26	6	5	6	4	4	4	4	5	2	5	5	3	5	3	5	6	6	4	6	5	6	99	A	1	1	1	1	3	Ya	1	0	0	1	Tidak	1	0	0	0	1	Tidak
27	3	2	4	1	1	3	2	1	1	4	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	41	B	1	1	1	0	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	0	1	1	3	Ya
28	6	4	6	5	4	4	4	3	2	4	5	2	4	3	5	5	6	3	6	5	6	92	A	1	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	0	0	0	1	1	Tidak
29	5	5	6	4	4	2	4	3	6	6	6	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	104	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
30	5	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	5	5	6	2	5	71	B	1	1	1	1	3	Ya	1	0	1	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
31	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	81	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	1	1	2	Ya
32	5	2	4	4	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	3	4	4	4	5	1	4	61	A	0	0	1	0	1	Tidak	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	2	Ya
33	4	3	4	6	5	5	3	3	2	2	5	5	6	6	6	2	2	6	1	4	2	82	A	1	0	1	1	2	Ya	0	1	0	1	Tidak	0	0	0	0	0	Tidak
34	4	2	6	3	2	2	3	1	1	4	6	1	1	5	3	2	1	4	4	3	4	62	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
35	5	1	5	2	2	2	5	2	1	4	6	3	3	6	5	2	2	5	4	5	5	75	A	0	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
36	6	6	5	4	5	5	5	6	5	4	4	4	3	6	4	6	4	5	4	4	4	99	A	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
37	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	6	96	A	1	0	1	0	1	Tidak	1	1	0	2	Ya	0	0	1	1	2	Ya	
38	5	1	4	1	1	2	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	1	5	1	5	3	63	B	0	0	1	1	2	Ya	1	1	0	2	Ya	1	1	1	1	4	Ya
39	6	2	6	2	1	1	3	1	1	3	5	4	3	3	5	1	4	4	3	4	4	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	1	1	1	1	4	Ya
40	6	2	5	3	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	5	2	1	5	6	6	6	66	B	1	1	1	1	3	Ya	1	1	1	3	Ya	0	0	1	1	2	Ya

CROSSTABULATION STRES KERJA DENGAN DATA PENUNJANG

Tabel A Tabulasi Silang Masa Kerja dan Stres Kerja

Stres kerja		Masa Kerja			Total
		1-2	2-3	3-4	
Rendah	f	13	9	4	26
	%	32,5	22,5	10	65
Tinggi	f	0	0	14	14
	%	0	0	35	35
Total	f	13	9	18	40
	%	32,5	22,5	45	100

Tabel B Tabulasi Silang Type Behavior dan Stres Kerja

Stres Kerja		Type Behavior		Total
		A	B	
Rendah	f	13	13	26
	%	32,5	32,5	65
Tinggi	f	14	0	14
	%	35	0	35
Total	f	27	13	40
	%	67,5	32,5	100

Tabel C Tabulasi Silang Dukungan Sosial dan Stres Kerja

Stres Kerja		Dukungan Sosial		Total
		Tidak Mendapatkan	Mendapatkan	
Rendah	f	4	22	26
	%	10	55	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	8	32	40
	%	20	80	100

Tabel D Penghayatan Dukungan Sosial

No	Kategori	f	%
1	Keluarga	18	41,86
2	Atasan	10	23,26
3	Rekan Kerja	15	34,88
Total		40	100

Tabel E Tabulasi Silang *Emotional Support* dan Stres Kerja

Stres Kerja		<i>Emotional Support</i>		Total
		Tidak	Ya	
Rendah	f	2	24	26
	%	5	60	65
Tinggi	f	8	6	14
	%	20	15	35
Total	f	10	30	40
	%	25	75	100

Tabel F Tabulasi Silang *Appraisal Support* dan Stres Kerja

Stres Kerja		<i>Appraisal Support</i>		Total
		Tidak	Ya	
Rendah	f	3	23	26
	%	7,5	57,5	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	7	33	40
	%	17,5	82,5	100

Tabel G Tabulasi Silang *Informational Support* dan Stres Kerja

Stres Kerja		<i>Informational Support</i>		Total
		Tidak	Ya	
Rendah	f	1	25	26
	%	2,5	62,5	65
Tinggi	f	4	10	14
	%	10	25	35
Total	f	5	35	40
	%	12,5	87,5	100

SEJARAH PT 'X' BANDUNG

Pada tahun 1884, pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan swasta bergerak di bidang ekspedisi surat menyurat untuk domestik dan jasa layanan telegraf internasional. Jasa telepon mulai ada di Indonesia pada tahun 1882 hingga tahun 1906 bentuk perusahaan adalah swasta, tetapi telah mendapatkan izin dari pemerintah selama 25 tahun. Pada tahun 1906 pemerintah kolonial Belanda membentuk departemen untuk menguasai kegiatan jasa pos dan telekomunikasi di Indonesia.

Pada tahun 1961, jasa pos dan telekomunikasi baru berdiri dengan bentuk perusahaan pemerintah pertama untuk menjaga jasa pos dan telekomunikasi di wilayah Sumatera, kemudian tahun 1970 mulai terbentuk secara nasional. Pemerintah memisahkan jasa pos dengan telekomunikasi pada tahun 1965 ke dalam dua perusahaan milik Negara, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro dan Perusahaan Negara Telekomunikasi. Pada tahun 1974, Perusahaan Negara Telekomunikasi terbagi menjadi dua perusahaan milik negara, yaitu Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang berfungsi untuk meningkatkan jasa telekomunikasi dalam dan luar negeri dan P.T Inti yang berfungsi untuk pembuatan peralatan telekomunikasi.

Pada tahun 1980, bisnis telekomunikasi internasional dipindahkan dari Perumtel ke Indosat. Pada tahun 1991, pemerintah mengubah Perumtel dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Negara atau Persero dengan layanan untuk masyarakat umum sebagai tujuan utama perusahaan. Perusahaan Negara mempunyai keterbatasan kewajiban untuk tujuan komersial dan berubah nama

Lampiran 8

menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT 'X' yang disahkan pada tahun 1995. Bisnis PT 'X' terbagi menjadi 12 unit operasi regional dikenal dengan nama 'witel', dimana secara terpusat dikontrol oleh kantor pusat PT 'X' Bandung, Jawa Barat.

Tiap witel mempunyai struktur manajemen tersendiri yang bertanggung jawab untuk segala aspek bisnis PT 'X' dalam wilayah masing-masing daerah. Mulai dari penyediaan jasa telepon hingga kegiatan manajemen dan pengamanan, walaupun PT 'X' bukan perusahaan yang berorientasi pada keuntungan yang terpisah.

Perusahaan mengorganisasikan jasa pendukung bisnis untuk penyediaan jasa informasi, memperbaiki, pelatihan dan pendukung manajemen dalam Divisi Regional PT 'X'. Dari divisi I sampai divisi VII yang mewakili wilayah geografis Indonesia, seperti divisi I untuk wilayah Sumatera, divisi II untuk wilayah Jakarta dan Jabotabek (Bogor, Tangerang, dan Bekasi), divisi III untuk wilayah Jawa Barat, divisi IV untuk wilayah Jawa Tengah, divisi V untuk wilayah Jawa Timur dan Bali, divisi VI untuk wilayah Kalimantan, dan divisi VII untuk wilayah Indonesia bagian timur (Papua, Sulawesi, Maluku)

Budaya perusahaan yang dikembangkan PT 'X' adalah satu hati, tiga nilai inti, dan lima langkah. Satu Hati yang dirumuskan dalam credo '*Committed 2 U*' untuk memberikan komitmen pelayanan dan hasil serta citra terbaik kepada para *stakeholder*. Tiga Nilai Inti berupa *customer value*, *excellent service*, dan *competent people*. Lima Langkah yang senantiasa harus ditampilkan oleh setiap

karyawan PT 'X' berupa *stretch the goal, simplify, involve everyone, quality is my job* dan *reward the winner*.

Visi PT 'X' adalah menjadi dominan *InfoCom Player* di kawasan regional dan Misi PT 'X' adalah memberikan layanan "*One Stop InfoCom*" dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul dengan teknologi yang kompetitif dan dengan Business Partner yang sinergi.

2.3.2 Karyawan *Customer Service Representative*

Customer Service Representative merupakan bagian dari divisi *Customer Care*, dimana berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan *Customer Service Representative* merupakan karyawan dengan status kontrak yang memiliki kebijakan yang berbeda dengan karyawan tetap, antara lain: sistem gaji yang lebih rendah, tidak adanya pesangon diakhir masa kerja, tidak adanya jenjang karir. Hal ini dilakukan PT 'X' sejak diberlakukannya restrukturisasi perusahaan (2004). Dapat dikatakan *Customer Service Representative* sebagai ujung tombak dari PT 'X', karena PT 'X' sangat memperhatikan pelayanan pada pelanggan sebagai pengguna jasa PT 'X' tetap loyal pada perusahaan.

Tugas dari karyawan *Customer Service Representative* PT 'X' adalah di bidang *purna jual*, yaitu melayani komplain dari pelanggan, seperti ketidakpuasan pelanggan terhadap tagihan rekening telepon yang tidak sesuai dengan pemakaian, atau adanya kerusakan-kerusakan pesawat telepon dan jaringan, membantu memecahkan masalah pelanggan agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan, pembayaran rekening, pindah alamat, balik nama, ganti kartu dan bidang *pra jual*

Lampiran 8

(pemasangan telepon). Dalam melayani pelanggan, *Customer Service Representative* melakukan pelayanan satu pintu yaitu para pelanggan dapat bertemu muka secara satu per satu dan langsung dengan *customer service* untuk menyampaikan keluhannya. Ini dilakukan untuk mempermudah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan secara khusus.