

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Penunjang dan Kuesioner Strategi Penanggulangan Stres

Kuesioner Strategi Penanggulangan Stres

Petunjuk pengisian :

Kuesioner ini terdiri dari 80 pernyataan mengenai cara Anda menangani setiap masalah-masalah yang Anda hadapi. Anda diminta untuk memilih satu jawaban dengan cara memberi tanda centang/*checklist* (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan keadaan Anda. Adapun pilihan jawaban tersebut adalah :

1. Beri tanda centang/*checklist* pada kolom **(SS) Sangat Sering** jika Anda sangat sering melakukan hal tersebut.
2. Beri tanda centang/*checklist* pada kolom **(S) Sering** jika Anda sering melakukan hal tersebut.
3. Beri tanda centang/*checklist* pada kolom **(J) Jarang** jika Anda jarang melakukan hal tersebut.
4. Beri tanda centang/*checklist* pada kolom **(SJ) Sangat Jarang** jika Anda sangat jarang melakukan hal tersebut.

Semua jawaban yang Anda berikan tidak ada yang benar dan salah, maka pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, jika pilihan jawaban yang tersedia kurang dapat menggambarkan cara Anda dalam menghadapi masalah, maka pilihlah yang paling mendekati dengan keadaan Anda.

Atas kesedian Anda,, saya ucapkan terima kasih. Selamat mengerjakan.

Lampiran 2: Kisi-kisi Alat Ukur Pengambilan data

Fungsi Coping Stress	Bentuk Coping Stress	Item	+/-	No
Problem Focused Coping	Plantful Problem Solving	• Saya berusaha menemukan beberapa alternatif solusi untuk masalah pekerjaan di perusahaan	+	1
		• Saya mencoba memahami masalah yang saya alami di tempat kerja secara lebih mendalam	+	9
		• Saya menyusun dan melaksanakan rencana untuk menanggulangi suatu masalah pekerjaan	+	17
		• Jika saya berselisih dengan RM lain , saya akan menyelesaikan dengan berbicara secara baik-baik dan menentukan alternative solusi terbaik	+	33
		• Saya mencoba menganalisis hal-hal yang menyebabkan masalah yang saya alami selama menjalankan tugas	+	49
		• Saya sulit belajar dari pengalaman saat sedang menghadapi masalah dalam pekerjaan	-	25
		• Saya enggan membuat marketing plan setiap paginya	-	41
		• Saya tidak mempelajari teknik presentasi dan		

		<p>persuasi yang baik untuk mengajak klien bergabung dan mengisi aplikasi kartu kredit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saya selalu mendadak dalam melakukan presentasi di perusahaan/instansi lain • Saya lebih menggunakan cara saya sendiri tanpa menggunakan solusi lain 	-	57
			-	65
			-	73
	Confrontative Coping	<ul style="list-style-type: none"> • Saya mengekspresikan rasa kesal ketika klien banyak menuntut agar klien cepat mengisi aplikasi • Saya mudah meluapkan kekesalan ketika saya belum siap presentasi agar RM lain melakukannya. • Saya menentang aturan perusahaan • Saya mengekspresikan amarah kepada RM lain agar ia melakukan yang saya inginkan dalam tugas • Saya berkata kasar kepada RM lain yang malas agar ia lebih giat dalam mengerjakan target team • Saya bersikap diam kepada RM lain yang tidak melakukan <i>marketing plan</i> • Saya tidak berbuat apa-apa ketika mendapat keluhan dari klien • Saya menghindari perselisihan dengan atasan atau rekan kerja lain, walaupun saya kesal 	+	2
			+	10
			+	18
			+	26
			+	34
			-	42
			-	50
			-	58

		<ul style="list-style-type: none"> • Cuek kepada atasan mengenai cara berhadapan dengan klien yang baik dan benar • Saya selalu menerima apa yang dikatakan oleh atasan atau RM lain dalam memecahkan masalah 	-	66
			-	74
Emotion Focused coping	Distancing	<ul style="list-style-type: none"> • Saya menghindari RM lain jika sedang mengalami masalah • Menjaga jarak dengan RM lain yang berselisih • Saya membiarkan masalah selesai dengan sendirinya • Saya berusaha menghilangkan kejenuhan bekerja dengan bersenang-senang seperti jalan-jalan, nonton film, dll. • Meninggalkan pekerjaan sementara waktu, mencoba beristirahat atau berlibur • Saya sampai tidak bisa tidur ketika sedang mengalami masalah di tempat kerja • Saya selalu ingin tahu hasil presentasi saya memuaskan atau tidak bagi klien • Saya memperdulikan keluhan/teguran dari atasan, RM atau klien 	+	3
			+	11
			+	19
			+	27
			+	35
			-	43
			-	51
			-	59

		<ul style="list-style-type: none"> • Saya tetap menghadapi masalah dalam pekerjaan meskipun rumit • Menganggap bahwa suatu masalah di tempat kerja tidak harus ditanggulangi 	-	67
			-	75
	Escape avoidance	<ul style="list-style-type: none"> • Saya bolos kerja ketika sedang ada masalah di perusahaan • Saya lebih memilih dirumah ketika sedang ada rapat mendadak • Berharap masalah pekerjaan akan berlalu • Saya membayangkan waktu/tempat yang lebih baik daripada perusahaan tempat saya bekerja • Berharap waktu berhenti ketika saya harus melakukan presentasi di instansi-instansi • Bila saya bertengkar dengan sesama RM saya akan langsung menyelesaikan saat itu juga • Saya langsung bertanya kepada atasan/RM lain ketika menghadapi masalah • Saya gelisah bila ada masalah yang belum terselesaikan • Saya berusaha menyelesaikan masalah yang saya 	+	4
			+	12
			+	20
			+	28
			+	36
			-	44
			-	52
			-	60

		alami di tempat kerja	-	68
		• Saya tidak mengharapkan adanya keajaiban yang dapat menyelesaikan masalah saya	-	76
	Self Control	• Saya menjaga perilaku saya dalam menjalankan tugas sebagai RM	+	5
		• Saya mencoba untuk tidak bertindak gegabah ketika berhadapan dengan klien	+	13
		• Saya mempersiapkan diri untuk kemungkinan yang terburuk pada penolakan klien	+	21
		• Dalam meghadapi masalah sebagai RM saya akan meredakan perasaan sebelum mengambil keputusan bertindak	+	29
		• Saya tidak mencampuradukan masalah yang saya alami dengan masalah lain saat bekerja	+	37
		• Saya tidak dapat mengendalikan kemarahan ketika ditegur atasan	-	45
		• Saya kurang mampu mengendalikan emosi ketika klien menolak saya dengan kasar	-	53
		• Hati saya bertentangan dengan nasehat atasan	-	61
		• Saya tidak bisa menenangkan diri ketika		

		mengalami masalah dengan klien yang banyak menuntut	-	69
		• Saya tidak dapat mengendalikan diri ketika ada yang mengkritik pekerjaan saya	-	77
	Seeking Social Support	• Saya mencoba berdiskusi dengan atasan atau RM lain mengenai cara kerja saya	+	6
		• Saya berusaha mendapatkan pengertian dari RM lain terhadap masalah dalam pekerjaan	+	14
		• Berbicara dengan RM lain mengenai perasaan saya	+	22
		• Meminta bantuan kepada RM lain untuk mengadukan suatu masalah kepada atasan	+	30
		• Saya meminta bantuan kepada koordinator RM atau RM lain ketika mengalami masalah dengan klien yang banyak menuntut	+	38
		• Saya tidak membutuhkan nasehat atasan/RM lain ketika mengalami masalah	-	46
		• Saya tidak menceritakan kepada siapapun tentang masalah yang saya alami	-	54
		• Saya tidak berusaha mencari simpatik dari siapapun tentang kesulitan yang saya alami	-	62

		<ul style="list-style-type: none"> • Saya tidak meminta bantuan RM lain ketika saya tidak mampu mencapai target 	-	70
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya menganggap bahwa atasan atau RM lain disekitar saya tidak dapat memahami saya 	-	78
	Accepting Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> • Pasrah menerima suatu masalah pekerjaan, setelah saya tahu bahwa tidak ada yang dapat saya lakukan lagi untuk mencari jalan keluar 	+	7
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya menyadari sebagai RM saya menghadapi berbagai tuntutan tugas dari perusahaan yang harus dipatuhi 	+	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya mengkritik diri sendiri mengenai keterampilan dalam presentasi pada klien 	+	23
		<ul style="list-style-type: none"> • Bersedia menerima teguran dari atasan, RM lain/klien atas kesalahan yang saya lakukan 	+	31
		<ul style="list-style-type: none"> • Mengakui kesalahan dan berusaha bekerja lebih baik 	+	39
		<ul style="list-style-type: none"> • Sulit menerima konsekuensi dari pekerjaan saya 	-	47
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya sulit menerima berbagai kekurangan yang dirasakan sebagai RM 	-	55
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya menyesal bekerja sebagai RM 	-	63
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa tidak tercapainya target perusahaan 		

		bukanlah tanggung jawab saya	-	71
		<ul style="list-style-type: none"> • Saya tidak dapat menerima teguran dari atasan/RM/klien 	-	79
	Positive Reappraisal	<ul style="list-style-type: none"> • Saya berjanji pada diri sendiri bahwa situasi kerja di perusahaan saya lebih baik lain waktu • Saya mencoba mengambil hikmah dari kesltan yang saya hadapi sebagai RM • Saya berdoa ketika mengalami masalah ditempat kerja • Mensyukuri permasalahan/pengalaman dalam kehidupan sebagi anugerah dari Tuhan • Menemukan kepercayaan/keyakinan baru dari masalah yang telah dialami di tempat kerja • Saya tidak bisa melihat manfaat pekerjaan saya • Saya kurang terinspirasi untuk melakukan sesuatu yang kreatif untuk menanggulani masalah di tempat kerja • Say atidak bisa melihat sisi positif dari situasi/masalah di tempat kerja • Menerima bahwa terkadang saya mengalami nasib buruk 	<ul style="list-style-type: none"> + + + + + - - - - 	<ul style="list-style-type: none"> 8 16 24 32 40 48 56 64 72

		<ul style="list-style-type: none">• Saya merasa tidak mampu mengembangkan diri dalam bekerja sebagai RM	-	80
--	--	---	---	----

Kuesioner Strategi Penanggulangan stress

No	PERNYATAAN	SS	S	J	SJ
1	Saya berusaha menemukan beberapa alternatif solusi untuk masalah pekerjaan diperusahaan				
2	Saya mengekspresikan rasa kesal ketika klien banyak menuntut agar klien cepat mengisi aplikasi				
3	Saya menghindari RM lain jika sedang mengalami masalah				
4	Saya bolos kerja ketika sedang ada masalah di perusahaan				
5	Saya menjaga perilaku saya dalam menjalankan tugas				
6	Saya mencoba berdiskusi dengan atasan atau RM lain mengenai cara kerja saya				
7	Pasrah menerima suatu masalah pekerjaan, setelah saya tahu bahwa tidak ada yang dapat saya lakukan lagi				
8	Saya berjanji pada diri sendiri bahwa situasi kerja di perusahaan saya lebih baik lain waktu				
9	Saya mencoba memahami masalah yang saya alami di tempat kerja secara lebih mendalam				
10	Saya mudah meluapkan kekesalan ketika saya belum siap presentasi agar RM lain yang melakukannya..				
11	Menjaga jarak dengan RM lain yang berselisih				

12	Saya lebih memilih untuk berolahraga ketika sedang mengalami masalah dengan klien				
13	Saya mencoba untuk tidak bertindak gegabah ketika berhadapan dengan klien				
14	Saya berusaha mendapatkan pengertian dari RM lain terhadap masalah dalam pekerjaan saya				
15	Saya menyadari sebagai RM saya menghadapi berbagai tuntutan tugas dari perusaah yang harus dipatuhi				
16	Saya mencoba mengambil hikmah dari kesulitan-kesulitan yang saya hadapi sebagai RM				
17	Saya menyusun dan melaksanakan rencana untuk menanggulangi suatu masalah pekerjaan				
18	Saya menentang aturan perusahaan				
19	Saya membiarkan masalah selesai dengan sendirinya				
20	Berharap bahwa masalah pekerjaan akan berlalu				
21	Saya mempersiapkan diri untuk kemungkinan yang terburuk pada penolakan klien				
22	Berbicara dengan RM lain mengenai perasaan saya				
23	Saya mengkritik diri sendiri mengenai keterampilan dalam presentasi pada klien				

24	Saya berdoa ketika mengalami masalah ditempat kerja				
25	Saya sulit belajar dari pengalaman saat sedang menghadapi masalah dalam pekerjaan				
26	Saya mengekspresikan amarah kepada RM lain agar ia melakukan yang saya inginkan dalam tugas				
27	Saya berusaha menghilangkan kejenuhan bekerja dengan bersenang-senang seperti jalan-jalan, nonton film, dll.				
28	Saya membayangkan waktu atau tempat yang lebih baik daripada perusahaan tempat saya bekerja				
29	Dalam menghadapi masalah sebagai RM saya akan meredakan perasaan sebelum mengambil keputusan bertindak				
30	Meminta bantuan kepada RM lain untuk mengadukan suatu masalah kepada atasan				
31	Bersedia menerima teguran dari atasan, RM lain atau klien atas kesalahan yang saya lakukan				
32	Mensyukuri berbagai permasalahan/pengalaman dalam kehidupan sebagai anugerah dari Tuhan				
33	Jika saya berselisih dengan RM lain, saya akan menyelesaikan dengan berbicara secara baik-baik dan menentukan alternatif solusi terbaik				
34	Saya berkata kasar kepada RM lain yang malas agar ia lebih giat				

	dalam mengejar target team				
35	Meninggalkan pekerjaan sementara waktu; mencoba beristirahat atau berlibur				
36	Berharap waktu berhenti ketika saya harus melakukan presentasi di instansi-instansi				
37	Saya tidak mencampuradukan masalah yang saya alami dengan masalah lain saat bekerja sebagai RM				
38	Saya meminta bantuan kepada koordinator RM atau RM lain ketika mengalami masalah dengan klien yang banyak menuntut				
39	Mengakui kesalahan dan berusaha bekerja lebih baik				
40	Menemukan kepercayaan/keyakinan baru dari masalah yang telah dialami ditempat kerja				
41	Saya enggan membuat laporan perencanaan kerja setiap paginya				
42	Saya bersikap diam kepada RM lain yang tidak melakukan <i>marketing plan</i>				
43	Saya sampai tidak bisa tidur ketika sedang mengalami masalah ditempat kerja				
44	Bila saya bertengkar dengan sesama RM saya akan langsung menyelesaikan saat itu juga				
45	Saya tidak dapat mengendalikan kemarahan ketika ditegur atasan				
46	Saya tidak membutuhkan nasehat atasan/RM lain ketika mengalami				

	masalah				
47	Sulit menerima konsekuensi dari pekerjaan saya				
48	Saya tidak bisa melihat manfaat pekerjaan saya				
49	Saya mencoba menganalisis hal-hal yang menyebabkan masalah yang saya alami selama menjalankan tugas				
50	Saya tidak berbuat apa-apa ketika mendapat keluhan dari klien				
51	Saya selalu ingin tahu hasil presentasi saya memuaskan atau tidak bagi klien				
52	Saya langsung bertanya kepada atasan/RM lain ketika menghadapi masalah				
53	Saya kurang mampu mengendalikan emosi ketika klien menolak saya dengan kasar				
54	Saya tidak menceritakan kepada siapapun tentang masalah yang saya alami				
55	Saya sulit menerima berbagai kekurangan yang dirasakan sebagai RM				
56	Saya kurang terinspirasi untuk melakukan sesuatu yang kreatif untuk menanggulangi masalah di tempat kerja				
57	Saya tidak mempelajari teknik presentasi dan persuasi yang baik dan benar untuk mengajak klien bergabung dan mengisi aplikasi kartu kredit				

58	Saya menghindari perselisihan dengan atasan atau rekan kerja lain, walaupun saya kesal				
59	Saya memperdulikan keluhan/teguran dari atasan, RM atau klien				
60	Saya gelisah bila ada masalah yang belum terselesaikan				
61	Hati saya bertentangan dengan nasehat atasan				
62	Saya tidak berusaha mencari simpatik dari siapapun tentang kesulitan yang saya alami di pekerjaan				
63	Saya menyesal bekerja sebagai RM				
64	Saya tidak bisa melihat sisi positif dari situasi/masalah ditempat kerja				
65	Saya selalu mendadak dalam melakukan presentasi di perusahaan/instansi lain				
66	Cuek kepada atasan mengenai cara berhadapan dengan klien yang baik dan benar				
67	Saya tetap menghadapi masalah dalam pekerjaan meskipun rumit				
68	Saya berusaha menyelesaikan masalah yang saya alami di tempat kerja				
69	Saya tidak bisa menenangkan diri ketika mengalami masalah dengan klien yang banyak menuntut				
70	Saya tidak meminta bantuan RM lain ketika saya tidak mampu mencapai target				

71	Saya merasa bahwa tidak tercapainya target perusahaan bukanlah tanggung jawab saya				
72	Menerima bahwa terkadang saya mengalami nasib buruk				
73	Saya lebih menggunakan cara saya sendiri tanpa menggunakan solusi lain				
74	Saya selalu menerima apa yang dikatakan oleh atasan atau RM lain				
75	Menganggap bahwa suatu masalah di tempat kerja tidak harus ditanggulangi				
76	Saya tidak mengharapkan adanya keajaiban yang dapat menyelesaikan masalah saya				
77	Saya tidak bisa mengendalikan diri ketika ada yang mengkritik pekerjaan saya				
78	Saya menganggap bahwa atasan atau RM lain di sekitar saya tidak dapat memahami saya				
79	Saya tidak dapat menerima teguran dari atasan/RM/klien				
80	Saya merasa tidak mampu mengembangkan diri dalam bekerja sebagai RM				

Data Penunjang

A. Data Pribadi

Nama (inisial) :

Jenis kelamin :

Usia :

Pendidikan terakhir :

Status : a. Belum menikah

b. Sudah menikah

c. Pernah menikah

Jumlah anak.....(jika ada)

Lama bekerja :

Apakah anda memiliki pekerjaan lain selain sebagai *Relationship Manager* (RM) ?

- Ya, sebagai.....
- Tidak

*Keterangan : (Coret yang tidak perlu)

B. Data Penunjang

1. Apa alasan Anda memutuskan untuk bekerja sebagai RM di perusahaan ini ?

.....
.....
.....

2. Apakah Anda menyukai pekerjaan Anda sebagai RM?

(ya/ tidak)*

Alasan.....

.....

3. Bagaimana penghasilan yang Anda peroleh sebagai RM ?

(lebih dari cukup/ cukup/ kurang)*

4. Apakah fasilitas dan jaminan dari tempat Anda bekerja menunjang kehidupan

Anda ?

(ya/ tidak)

5. Seberapa sering Anda mengalami masalah dalam pekerjaan ?

(sering/ kadang-kadang/ jarang)*

6. Masalah apa yang biasanya Anda alami ?

.....
.....
.....

7. Apakah keadaan perekonomian sekarang yang sedang mengalami krisis global membawa dampak buruk bagi pekerjaan anda? (Ya/tidak)*

8. Dengan berkurangnya minat para pengguna kartu kredit ditengah krisis global, bagaimana anda mengatasinya?

.....
.....
.....

9. Bagaimana pengaruh masalah yang Anda alami di tempat kerja terhadap kehidupan sehari-hari ?

(malas bekerja/ mudah tersinggung/ sulit konsentrasi/ menyendiri/
lainnya.....)
.....)*

10. Apakah suatu masalah di tempat kerja dapat mempengaruhi kesehatan Anda ?

(sering/ kadang-kadang/ jarang)*

11. Apakah kondisi kesehatan dan energi tubuh mempengaruhi Anda dalam menanggulangi masalah di tempat kerja ?

(ya/ tidak)*

12. Apa yang Anda lakukan ketika mengalami suatu masalah di tempat kerja ?

(segera menyelesaikannya sendiri/ mencari beberapa alternatif solusi/
meminta bantuan orang lain/ melakukan kegiatan lain untuk melupakannya/
beribadah atau
berdoa/membiarkannya/lainnya.....)

..)*

13. Apakah Anda mendapat bantuan atau dukungan dari orang lain ketika mengalami masalah di tempat kerja ?

(sering/ kadang-kadang/ jarang/ tidak pernah)*

14. Siapakah orang yang biasanya membantu atau mendukung Anda ketika sedang mengalami masalah di tempat kerja ?

(atasan/ RM lain/
lainnya.....)*)

15. Apakah Anda merasa yakin dapat menanggulangi masalah-masalah yang ada di tempat kerja ?

(ya/ tidak)*

16. Saat sedang menghadapi masalah, menurut anda cara yang biasa anda gunakan untuk menghadapinya seringkali berhasil (ya/tidak)*