

## Abstrak

Penelitian dilakukan untuk melihat efektivitas terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif dalam menurunkan derajat stres kerja karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT "X" Bandung. Jumlah sampel penelitian adalah 2 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif dan derajat stres kerja. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi dan interview. **Kuesioner Gejala Stres Kerja** yang disusun oleh **Hunsaker** digunakan untuk mengukur derajat stres kerja, sementara **The Rathus Assertiveness Schedule (RAS)** yang disusun oleh **Rathus** digunakan untuk mengukur tingkat perilaku asertif. Metode penelitian yang digunakan adalah quasi experimental dengan desain penelitian one group pretest-posttest. Data yang diperoleh diolah secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif belum efektif dalam menurunkan derajat stres kerja karyawan. Latihan asertif yang diberikan membuat karyawan lebih berani dan percaya diri dalam mengungkapkan pendapat dan menghadapi masalah di lingkungan kerja. Kelancaran proses terapi ditentukan oleh kesediaan karyawan untuk terlibat aktif dalam proses terapi dan keterbukaan karyawan dalam menerima materi latihan asertif yang diberikan.

Dari hasil penelitian, dapat diajukan beberapa saran, yaitu: pihak PT "X" dapat mempertimbangkan terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif dengan bentuk terapi kelompok untuk menangani masalah stres kerja karyawan. Karyawan yang mengalami stres kerja karena tidak asertif yang akan menggunakan terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif, disarankan untuk bersedia terlibat aktif dan bersikap terbuka terhadap materi latihan asertif dan masukan yang diberikan. Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk mempertimbangkan faktor kepribadian dan latar belakang budaya subyek penelitian.

### ***Abstract***

*The study was conducted to see the effectiveness of behavioral therapy with assertiveness training technique to reduce the degree of job stress of QMS Department and Environmental Division employees at PT "X" Bandung. The samples of this study were 2 peoples.*

*The variable in this study is behavior therapy with assertiveness training technique and the degree of job stress. Data were obtained through questionnaires, observations and interviews. **Symptoms of Job Stress Questionnaire** compiled by **Hunsaker** was used to measure the degree of employee stress, while **The Rathus Assertiveness Schedule (RAS)** which is compiled by **Rathus** was used to measure the level of employee's assertiveness. The method used was a quasi-experimental with one group pretest-posttest research design. The data obtained were processed qualitatively.*

*The results showed that behavior therapy with assertiveness training techniques have not been effective in reducing the degree of job stress. Given assertiveness training makes employees more courageous and confident in expressing opinions and in facing problems in the work environment. Smooth process of therapy is determined by the willingness of employees to be actively involved in the therapeutic process and employee's openness in receiving the material of assertiveness training.*

*From the results, it can put forward several suggestions, namely: PT "X" can consider behavior therapy with assertive training technique in the form of group therapy to deal with employee stress. For non-assertive employees who experience job stress that will use behavior therapy with assertiveness training technique, recommended to be actively involved and being open to assertiveness training materials and inputs provided. Other researchers who want to conduct further research, recommended to consider the personality and cultural background of the subject.*

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, saya sebagai peneliti dengan penuh kerendahan hati ingin memanjatkan puji syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat, bimbingan dan juga cinta kasih yang telah Ia berikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“Efektivitas Terapi Tingkah Laku dengan Teknik Latihan Asertif dalam Rangka Menurunkan Derajat Stres Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan PT “X” Bandung)”** ini.

Peneliti pun menyadari bahwa penulisan tesis ini sungguh sarat dengan hambatan dan rintangan baik dalam pelaksanaannya maupun penyusunannya. Namun berkat doa, bimbingan, bantuan, dukungan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah hadir dalam kehidupan peneliti, maka tesis ini pun akhirnya dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, perkenankanlah peneliti untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Missiliana R, M.Si., Psikolog selaku Ketua Program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
2. Ibu Ida Ayu N. Kartikawati, M.Psik, Psikolog selaku Wakil Ketua Program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
3. Bapak Robert Oloan Rajagukguk, Ph.D, Psikolog selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih atas kesediaan beliau untuk memberikan waktu dan tenaga dalam membimbing peneliti, serta kesediaan beliau dalam memberikan

masukan-masukan yang berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

4. Ibu Dra. Fifie Nurofia, MM., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping. Terima kasih atas kesediaan beliau untuk memberikan waktu dan tenaga dalam membimbing peneliti. Terima kasih pula atas semua masukan yang telah beliau berikan selama proses penyusunan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
5. Bang Drs. Leonard F. Polhaupessy, Psi. selaku konsulen dan terapis yang telah memberikan waktu, tenaga, masukan dan pengarahan dalam proses terapi yang dilakukan untuk menyelesaikan tesis ini, sehingga proses terapi dapat berjalan dengan lancar.
6. Ibu Prof. Dr. Sawitri Sadarjoen, Bapak Dr. Yuspendi, M.Psi., M.Pd dan Ibu Ida Ayu N. Kartikawati, M.Psik., psikolog selaku dosen pembahas seminar *outline* yang telah memberikan masukan dan nasihat yang berharga.
7. Seluruh tim dosen pengajar di Program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman-pengalaman yang dapat dijadikan masukan dan pelajaran yang berharga.
8. Kak Lissa, Esther, Pak Max dan Pak Stephanus selaku *staff* Program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membantu peneliti sehubungan dengan keperluan administrasi dan data-data yang diperlukan. Terima kasih pula atas bincang-bincang yang menghibur selama peneliti berada di kampus saat proses penyelesaian tesis ini.

9. Rei dan Ateu selaku responden penelitian ini. Terima kasih atas kesediaannya membantu peneliti dalam proses menyelesaikan tesis ini walaupun kalian sedang sibuk dengan kegiatan persiapan *External Quality Audit*. Terima kasih atas dukungan dan *sharing* yang kita lakukan selama ini.
10. Bapak dan Ibu. Tidak banyak yang bisa saya katakan kepada kalian selain terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah sangat banyak membantu saya baik secara moril – dan terutama – materil selama proses penyusunan ini berlangsung. Terima kasih atas semua dukungan, motivasi, semangat dan kepercayaan yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
11. Eyang Putri dan keluarga besar JBSO. Terima kasih banyak atas dukungan dan doanya selama peneliti menjalani studi lanjut ini dan khususnya pada saat peneliti menyusun tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan, angkatan XII Program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Joan, Kak Eka, Angga dan Kak Dian yang telah bersama-sama dalam *majoring* PIO, Putri, Ririn, Dani, Kak Eva, Kak Sisca, Kak Ajeng, Tessa, Sindy yang selalu mengerjakan proses penyelesaian tesis di kampus, Chandra yang telah membantu peneliti berkaitan dengan validitas dan reliabilitas alat ukur, Kak Amel, Ome, Dinda, Ria, Kak Ceria dan Sendi. Semuanya, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
13. Kak Riany. Terima kasih atas semua *sharing*, dukungan serta obrolan selama proses penyelesaian tesis ini.

14. Helen Watywiguna, Viana Sinly, Angeline Aycke dan Monica Augusta, sahabat-sahabat karibku sedari SMA. Terima kasih atas semua doa dan dukungannya selama ini. Terima kasih pula karena kalian telah memperlihatkan indahnya persahabatan yang tak lekang oleh jarak dan waktu kepadaku. Semoga persahabatan ini akan terus berlangsung tak peduli apapun yang kita hadapi di depan sana. Untuk Helen, terima kasih atas bantuannya dalam melakukan validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.
15. Dede 'Mori'. Terima kasih karena telah membantu peneliti dalam mencari bahan-bahan tinjauan pustaka untuk menyusun tesis ini.
16. Kiris dan Ci Griszelda. Terima kasih atas bantuannya dalam melakukan validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.
17. Suna Gök Bulut. Thank you for the friendship and all the support.
18. Pihak-pihak lain yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini yang namanya tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua bantuan, dukungan serta doanya.

Peneliti menyadari bahwa tesis yang telah disusun ini masih memiliki kekurangan karena adanya keterbatasan kemampuan yang dimiliki, karena itu peneliti tidak menutup diri untuk menerima saran dan kritik yang membangun. Tuhan memberkati dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandung, April 2014

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	16
1.3 Maksud dan Tujuan .....	16
1.3.1 Maksud Penelitian .....	16
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Kegunaan Penelitian .....	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	17
1.5 Metodologi Penelitian .....	18

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Bahasan Teoritis .....	20
2.1.1	Terapi Tingkah Laku .....	20
2.1.1.1	Tujuan-tujuan Terapeutik .....	22
2.1.1.2	Proses Terapi .....	23
2.1.1.3	Hubungan Terapeutik .....	25
2.1.1.4	Latihan Asertif .....	26
2.1.2	Stres Kerja .....	30
2.1.2.1	Definisi Stres Kerja .....	30
2.1.2.2	Stresor Stres Kerja .....	31
2.1.2.2.1	Stresor Pekerjaan .....	31
2.1.2.2.1.1	Stresor Individual .....	31
2.1.2.2.1.2	Stresor Kelompok dan Organisasi .....	33
2.1.2.2.2	Stresor Nonpekerjaan .....	35
2.1.2.3	Penilaian Kognitif .....	35
2.1.2.3.1	Penilaian Primer ( <i>Primary Appraisal</i> ) .....	36
2.1.2.3.2	Penilaian Sekunder ( <i>Secondary Appraisal</i> ) .....	38
2.1.2.3.3	<i>Reappraisal</i> .....	39
2.1.2.4	Gejala-gejala Stres Kerja .....	40



2.1.2.5	Dampak Stres Kerja .....	42
2.1.2.5.1	Dampak Individual .....	43
2.1.2.5.2	Dampak Organisasi .....	44
2.1.2.6	Mengelola Stres Kerja .....	45
2.1.2.6.1	Pendekatan Pribadi dalam Mengelola Stres Kerja .....	45
2.1.2.6.2	Pendekatan Organisasi dalam Mengelola Stres Kerja .....	47
2.1.3	<i>Assertiveness</i> .....	49
2.2	Kerangka Pikir .....	53
2.3	Asumsi-asumsi .....	63
2.4	Hipotesis .....	64

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian .....	65
3.2	Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	66
3.2.1	Variabel Penelitian .....	66
3.2.2	Definisi Konseptual .....	66
3.2.2.1	Terapi Tingkah Laku .....	66
3.2.2.2	Stres Kerja .....	66
3.2.3	Definisi Operasional .....	67
3.2.3.1	Terapi Tingkah Laku .....	67

3.2.3.2	Stres Kerja .....	67
3.3	Teknik Pengambilan Data .....	68
3.4	Alat Ukur .....	68
3.4.1	Kuesioner Gejala Stres Kerja .....	69
3.4.2	The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) .....	71
3.4.3	Validitas Alat Ukur .....	72
3.4.3.1	Validitas Kuesioner Gejala Stres Kerja .....	73
3.4.3.2	Validitas The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) .....	74
3.4.4	Reliabilitas Alat Ukur .....	74
3.4.4.1	Reliabilitas The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) .....	75
3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....	75
3.6	Rancangan Program Terapi Tingkah Laku dengan Teknik Latihan Asertif .....	76
3.7	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	82
3.7	Teknik Analisis Data .....	83

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil .....	84
4.1.1	Hasil Kasus 1 (R) .....	85
4.1.1.1	Identitas Kasus 1 .....	85
4.1.1.2	Riwayat Keluhan Kasus 1 .....	85

4.1.1.3	<i>Status Praesens</i> Kasus 1 .....	88
4.1.1.4	Observasi Kasus 1 .....	90
4.1.1.4.1	Observasi Umum Kasus 1 .....	90
4.1.1.4.2	Observasi Khusus Kasus 1 .....	90
4.1.1.5	Anamnesa Kasus 1 .....	101
4.1.1.6	Hasil Pengukuran Kasus 1 .....	106
4.1.2	Hasil Kasus 2 (T) .....	107
4.1.2.1	Identitas Kasus 2 .....	107
4.1.2.2	Riwayat Keluhan Kasus 2 .....	107
4.1.2.3	<i>Status Praesens</i> Kasus 2 .....	109
4.1.2.4	Observasi Kasus 2 .....	110
4.1.2.4.1	Observasi Umum Kasus 2 .....	110
4.1.2.4.2	Observasi Khusus Kasus 2 .....	110
4.1.2.5	Anamnesa Kasus 2 .....	116
4.1.2.6	Hasil Pengukuran Kasus 2 .....	121
4.2	Pembahasan .....	122
4.2.1	Pembahasan Kasus 1 (R) .....	122
4.2.1.1	Analisis Masalah Stres Kerja Kasus 1 .....	122
4.2.1.2	Analisis Proses Terapi Kasus 1 .....	124
4.2.1.3	Analisis Hasil Pengukuran Kasus 1 .....	137
4.2.1.4	Diskusi Kasus 1 .....	138
4.2.2	Pembahasan Kasus 2 (T) .....	141
4.2.2.1	Analisis Masalah Stres Kerja Kasus 2 .....	141

4.2.2.2	Analisis Proses Terapi Kasus 2 .....	143
4.2.2.3	Analisis Hasil Pengukuran Kasus 2 .....	148
4.2.2.4	Diskusi Kasus 2 .....	150
4.2.3	Perbandingan Kasus .....	152
4.2.3.1	Persamaan .....	152
4.2.3.2	Perbedaan .....	153
4.2.3.3	Kesimpulan Kasus .....	154

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	156
5.2	Saran .....	157

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Gejala-gejala Stres Kerja .....	40
Tabel 3.1	Skala Penilaian Kuesioner Gejala Stres Kerja.....	70
Tabel 3.2	Kriteria Penilaian Kuesioner Gejala Stres Kerja .....	70
Tabel 3.3	Perincian <i>Item</i> The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) .....	71
Tabel 3.4	Skala Penilaian The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) .....	72
Tabel 3.5	Kriteria Penilaian The Rathus Assertiveness Schedule (RAS) ...	72
Tabel 3.6	Rancangan Program Terapi Tingkah Laku dengan Teknik Latihan Asertif .....	77

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pikir .....	62
Bagan 3.1	Rancangan Penelitian .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Hasil Pengukuran Stres Kerja dan <i>Assertiveness</i> R .....	106
Gambar 4.2	Hasil Pengukuran Stres Kerja dan <i>Assertiveness</i> T .....	121

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Gambaran Organisasi
- Lampiran B : Lampiran B.1 : Struktur Organisasi Kasus 1 (R)  
Lampiran B.2 : Struktur Organisasi Kasus 2 (T)
- Lampiran C : Surat Ijin dan Surat Kesiapan Responden
- Lampiran D : Alat Ukur
- Lampiran E : Lampiran E.1 : Proses Terapi Kasus 1 (R) Sesi I  
Lampiran E.2 : Proses Terapi Kasus 1 (R) Sesi II  
Lampiran E.3 : Proses Terapi Kasus 1 (R) Sesi III
- Lampiran F : Lampiran F.1 : Proses Terapi Kasus 2 (T) Sesi I  
Lampiran F.2 : Proses Terapi Kasus 2 (T) Sesi II  
Lampiran F.3 : Proses Terapi Kasus 2 (T) Sesi III
- Lampiran G : Lampiran G.1 : Verbatim Terapi Sesi I  
Lampiran G.2 : Verbatim Terapi Sesi II  
Lampiran G.3 : Verbatim Terapi Sesi III
- Lampiran H : Perbandingan Kasus
- Lampiran I : Lampiran I.1 : Hasil Pengukuran dan Evaluasi Kasus 1 (R)  
Lampiran I.2 : Hasil Pengukuran dan Evaluasi Kasus 2 (T)