

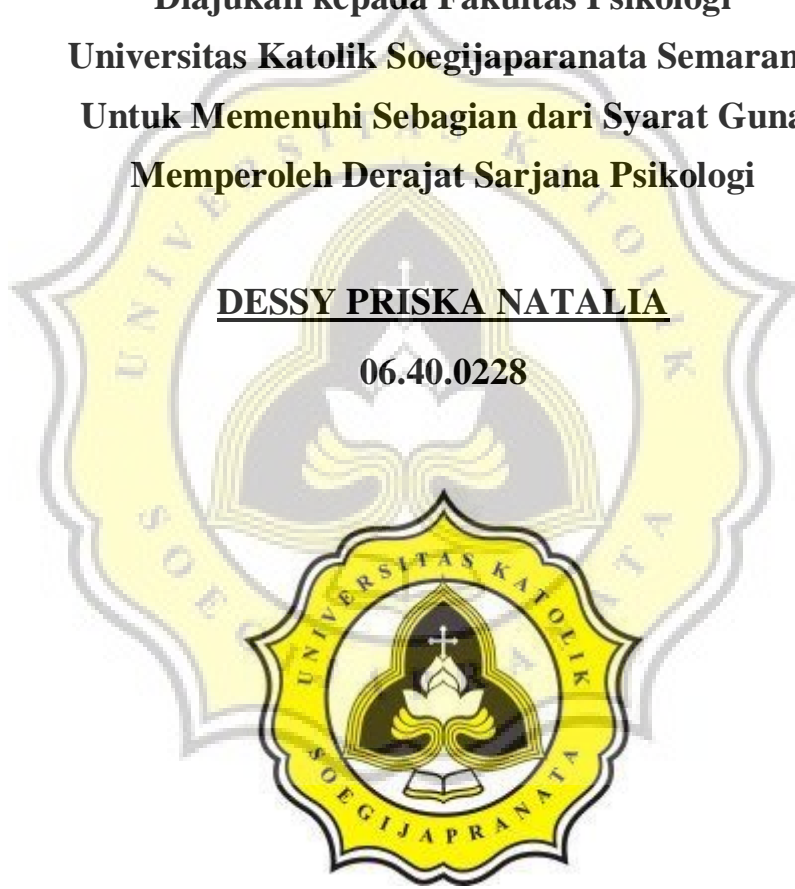
**STRES KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN *CUSTOMER*  
*SERVICE PROVIDER* DITINJAU DARI  
*PROBLEM FOCUSED COPING***

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang  
Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

**DESSY PRISKA NATALIA**

**06.40.0228**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2010**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang  
dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

Pada Tanggal  
18 Agustus 2010

Mengesahkan  
Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijaprananata  
Dekan,

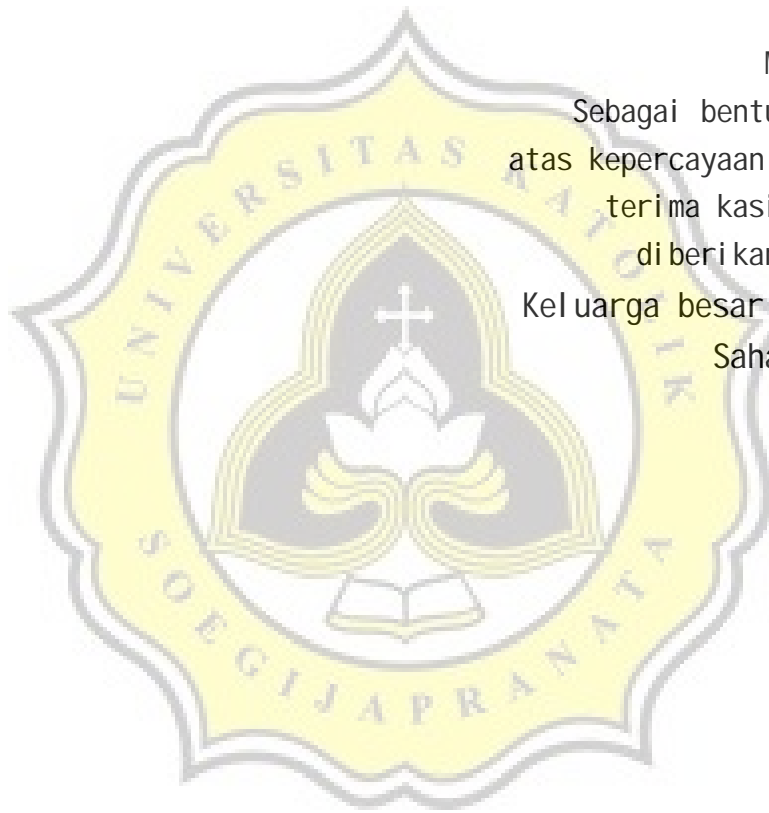
( Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si )

**Dewan Penguji**

1. Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si .....
2. Drs. M. Suharsono, M.Si .....
3. Dr. Y. Bagus Wismanto, MS .....

## PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang berasal dari keajaiban mimpi, cita – cita,  
dan keajaiban keyakinan kupersembahkan untuk :



Mama dan Papa  
Sebagai bentuk perwujudan  
atas kepercayaan dan ungkapan  
terima kasih yang telah  
diberikan selama ini.  
Keluarga besar F.A. Manopo  
Sahabat-Sahabat

## MOTTO

"Biarkan keyakinan kita, 5 centimeter menggantung mengambang di depan kening kita. Dan sehabis itu yang kita perlu, **HANYA**...kaki yang akan berjalan lebih jauh dari biasanya, tangan yang akan berbuat lebih banyak dari biasanya, mata yang akan menatap lebih lama dari biasanya, leher yang akan lebih sering melihat ke atas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja lebih keras daripada biasanya, serta mulut yang akan selalu berdoa."

-dan selama ribuan langkah kaki ini, selama hati ini bertekad, hingga semuanya bisa terwujud sampai disini, jangan pernah sekalipun menyerah mengejar semua impian kita-

**(5 centimeter)**

"Berteri makasi hlah pada segala yang memberi kehidupan."

**Pramoedya Ananta Toer (Bumi Manusia)**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ungkapan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus untuk segala berkat dan campur tangan-Nya yang menguatkan dan memampukan penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Namun dalam penyusunan skripsi, penulis juga mengalami masalah yang silih berganti dalam kehidupan penulis. Akhirnya penulis dapat melalui hari-hari yang penuh berarti untuk dihadapi.

Maka dengan kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan serta dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh cinta teriring ucapan terima kasih yang penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Th.Dewi Setyorini,S.Psi,M.,Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs.Sumbodo Prabowo,M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan pengarahan dan masukan-masukan yang berarti serta saran juga semangat yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Y.Sudiantara Bth, M.Soc selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama perkuliahan.

4. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas bimbingan, inspirasi, dan ilmu yang diberikan selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Mba Ike, Mba Tatik, Mba Retno, Mas Gandi, Mas Pri, dan Pak Giek untuk dukungan serta bantuan dalam proses administrasi selama penulis menjalani perkuliahan. Serta Staff Perpustakaan Fakultas Psikologi dan Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu penulis ketika membutuhkan informasi yang menunjang proses penyelesaian skripsi ini.
6. PT Telkomsel regional Jateng & Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah sangat kooperatif dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
7. Bagian *Quality Service* PT. Telkomsel regional Jateng & Daerah Istimewa Yogyakarta Ibu Yekti Herawati dan Bapak Tani D Sanjaya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberi masukan selama proses penelitian.
8. Segenap *Customer Service* PT. Telkomsel region Jateng & Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi skala. Untuk semuanya itu penulis menyampaikan terima kasih.
9. Mama, terima kasih untuk setiap asa yang selalu diberikan dan dipercayakan kepada penulis. Pengertian dan semangat yang tak henti selalu diberikan, menjadi kekuatan penulis untuk

menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan penyelesaian skripsi ini, menjadi salah salah perwujudan impian Mama. *Thank You for every single moment you grumpy and at the same time I know you always trust me that I can do it. Thanks for the truth that will never change. I still and always be the biggest fans of you,Mima. Love you....*

10. Papa, terima kasih untuk semua harapan,cita-cita,dan impian yang selalu dipercayakan kepada penulis. Untuk semua pelajaran hidup dan bagaimana hidup harus dijalani. Dan perlindungan serta kasih sayang yang selalu diberikan kapanpun untuk penulis..*and you're right,this world is for those who want to fight. Thanks for the arms to be my shelter.Love you...*
11. Andre E.S dan Alejandro Trevino, terima kasih selalu memberi semangat dan dukungan untuk penulis, serta keceriaan yang selalu dihadirkan. Juga rasa aman yang selalu kalian jaga untuk penulis.
12. Keluarga besar Frans Alexander Manopo, terima kasih untuk semua dukungan, bantuan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga dengan penyelesaian skripsi ini bisa menjadi kebanggan keluarga. Terima kasih Alm Oma dan Opa, mama tua dan papa tua, om dan tante. Juga semua sepupu Kak Maxi,Kak Lingkan, Kak Maudy, Fredy, Erentz, Fiorella, Jonathan, Robben, Icha, dan Marcell
13. Om Ferry Manopo dan Tante Yetty Manopo, untuk kepedulian dan kepercayaan serta bantuannya yang selalu diberikan selama masa perkuliahan.

14. Serafina Verina Suci Narasti yang telah menjadi sahabat penulis dari awal masa perkuliahan dan membantu selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk kebersamaan, dukungan dan pelajaran hidup serta kisah yang sudah dibagi kepada penulis. Akan selalu ada kenangan dan tempat yang selalu singgah dihati dan meninggalkan jejak langkah.
15. Pradiza Mahidayu Putri, Novia Dwi, Kristiasari, Cornelia Galih dan Dyan Maratani atas segala bantuan dan dukungan. Yang menemani dan selalu memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini serta segala canda tawa yang mempunyai arti tersendiri bagi penulis selama masa perkuliahan.
16. Mikhael Aditya, Gacanti Swastika, Vera Lumbantoruan, Windy Putri, Utari Dian, terima kasih untuk persahabatan selama ini. Sahabat yang selalu mengukir hari-hari indah dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga untuk Ingrid Chaerany, Valentinus Febrian, dan Velma Nindita yang selalu memberi suntikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
17. Sahabat-sahabat penulis selama masa perkuliahan Paskaliong, Feista, Limbuk, Ajie "kriwil", Ardhea, Epapras, Yoyo, Gurit, Angel, Anne, Yulai ponti, Mas Pandu, Mitun, Mirunggan, Karel, Mba Opieq, Dita, Sigit, Pepi dan Ina yang selalu memotivasi dan menjadi teman berdiskusi selama proses penyusunan skripsi ini. Serta telah memberi warna hidup bagi penulis. Teruskan perjuangan, kawan...
18. Tim penyemangat skripsi, Mba putri, Britendi, Pitiak Lado Mudo, Dindo, Gakin, Suti, Ayu yang selalu berbagi keceriaan dan



menyalurkan semangat bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi. *Thanks Guys...*

19. BEM Fakultas Psikologi periode 2007/2008, Mba put, bu dian, mba tika, bu ucyl, kak may, mba vina, mbah'e, mas ivan, gurita, verin, aji, PS, dan Hary. Terima kasih atas pengalaman yang luar biasa.
20. BEM Fakultas Psikologi Periode 2008/2009, Yoyo, Limbuk, Michuw, Opieq, Nia, Meta, Putri "putehi", Awwal, Yayaz, Pitiak, Dedi, Rinta, dan Dinda. Terima kasih atas rasa kekeluargaan yang telah kalian bagi untuk penulis.
21. Teman-teman Fakultas Psikologi kakak angkatan dan adik angkatan khususnya angkatan 2006 kelas D, terima kasih untuk kebersamaan yang indah selama ini dan telah menjadi "keluarga" yang luar biasa bagi penulis.
22. Kelompok Bunga Matahari Padang Pariaman-Kampung Guci, terimakasih atas pengalaman dan sejarah yang sudah kita ukir.
23. Semua teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyelesaian skripsi.

Penulis berharap, karya ini dapat memberikan pengetahuan dan inspirasi bagi pembacanya.

Semarang, Agustus 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	8
C. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Stres Kerja .....	10
1. Pengertian Stres Kerja .....	10
2. Faktor – Faktor Stres Kerja .....	11
3. Gejala – Gejala Stres Kerja .....	15
B. <i>Problem Focused Coping</i> .....	18
1. Pengertian <i>Problem Focused Coping</i> .....	18
2. Aspek-aspek <i>Problem Focused Coping</i> .....	19

C. Hubungan antara stres kerja dengan <i>Problem focused coping</i> .....	21
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Metode Penelitian yang Digunakan .....	29
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
1. Stres Kerja .....	30
2. <i>Problem Focused Coping</i> .....	30
D. Subyek Penelitian .....	31
1. Populasi .....	31
E. Metode Pengumpulan Data .....	31
1. Skala Stres Kerja .....	32
2. Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	33
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	34
1. Validitas Alat Ukur .....	34
2. Reliabilitas Alat Ukur .....	35
G. Metode Analisis Data .....	36

<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Orientasi Kancah Penelitian .....	37
B. Persiapan Penelitian .....	38
1. Penyusunan Alat Ukur .....	38
2. Perijinan Penelitian .....	39
C. Pelaksanaan Penelitian .....	40
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat ukur .....	41
1. Uji Validitas Alat Ukur .....	43
2. Uji Reliabilitas Alat Ukur .....	43
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Uji Asumsi .....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Linieritas .....	45
2. Uji Hipotesis .....	45
B. Pembahasan .....	45
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Blue Print Skala Stres Kerja .....	32
Tabel 2	Blue Print Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	34
Tabel 3	Sebaran Nomor Item Skala Stres Kerja.....	40
Tabel 4	Sebaran Nomor Item Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	41
Tabel 5	Hasil Item Valid dan Item Gugur Skala Stres Kerja .....	44
Tabel 5	Hasil Item Valid dan Item Gugur Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A	Alat Ukur Penelitian .....	58
A.1	Skala Stres Kerja.....	60
A.2	Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	64
2. Lampiran B	Data Penelitian .....	68
B.1	Data Penelitian Skala Stres Kerja.....	69
B.2	Data Penelitian Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	71
3. Lampiran C	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	73
C.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Stres Kerja.....	74
C.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Problem Focused Coping</i> .....	82
4. Lampiran D	Uji Asumsi .....	91
D.1	Uji Normalitas .....	92
D.2	Uji Linieritas .....	96
5. Lampiran E	Uji Hipotesis .....	98
6. Lampiran F	Surat Penelitian .....	100
F.1	Ijin Penelitian .....	101
F.2	Bukti Penelitian .....	103