

**PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI  
BPR X**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Magister Profesi Psikologi**

**Program Studi Pendidikan Profesi Psikologi Jenjang Magister Mayor  
Psikologi Industri dan Organisasi**

**Diajukan oleh :  
Agnes Angi Dian Winei  
10.92.0017**



**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI JENJANG MAGISTER  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2018**

**TESIS**


**PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BPR X**

Oleh :  
**Agnes Angi Dian Winei**  
10.92.0017

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Magister Profesi Psikologi

Pada tanggal:  
15 Februari 2018

Mengesahkan,  
Ketua Program Pascasarjana  
Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Segijapranata



**Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog**

**HALAMAN PENGESAHAN**

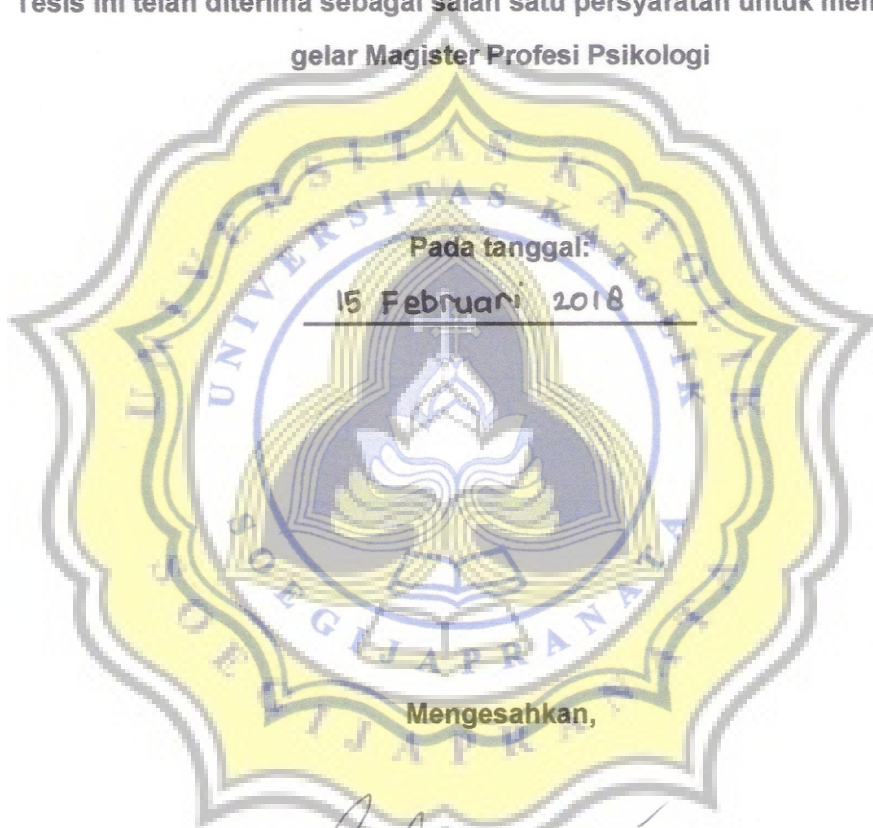
**PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BPR X**

oleh :

**Agnes Angi Dian Winei**

**10.92.0017**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Magister Profesi Psikologi



Pada tanggal:

15 Februari 2018

Mengesahkan,

**Dra. Noor Siti Rahmani, M.Sc, Psikolog**

**Dewan Penguji HIMPSI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BPR X**

Oleh :  
**Agnes Angi Dian Winei**  
10.92.0017

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Magister Profesi Psikologi

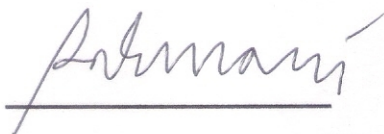
Pada tanggal:  
15 Februari 2018

Semarang, 19 Maret 2018  
Ketua Program Pascasarjana

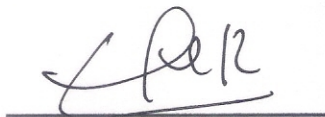
  
**Dr. Endang Widyorini, Psikolog**

**Dewan Penguji :**

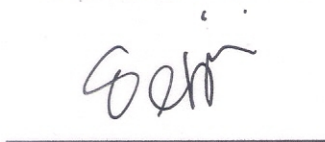
1. Dra. Noor Siti Rahmani, M.Sc., Psikolog



2. Esthi Rahayu, S.Psi., M.Si., Psikolog



3. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si, Psikolog



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BPR X**

Oleh :  
**Agnes Angi Dian Winei**  
**10.92.0017**



**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Magister Profesi Psikologi**

**Menyetujui,**

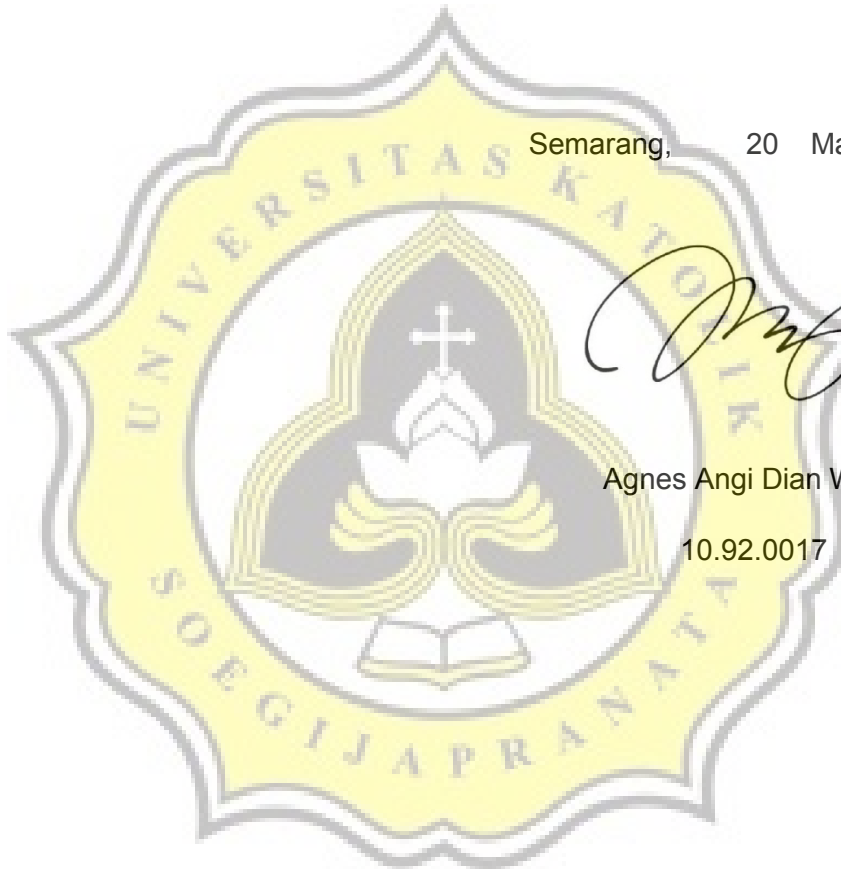
**Pembimbing Utama**

**Lucia Trisni W, S.Psi., M.Si., Psikolog**

**Pembimbing Pendamping**

**Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si., Psikolog**

Semarang, 20 Maret 2018



Agnes Angi Dian Winei

10.92.0017

KARYA YANG SEDERHANA INI SAYA PERSEMBAHKAN  
KEPADA ALM. MAMAH DAHLIA, PAPAH, KELUARGA  
DAN TEMAN-TEMAN YANG DENGAN RENDAH HATI  
MEMBERIKAN DUKUNGAN



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kepada Tuhan YME, berkat kasihNya tesis dapat diselesaikan, walaupun melewati proses yang panjang dan banyak kendala yang harus dihadapi. Namun, semua perjuangan ini pada akhirnya membuahkan hasil yang indah. Walaupun tidak sempurna, saya telah mengusahakan tesis ini secara maksimal. Bersama dengan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog selaku ketua Program Studi Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Lucia Trisni W, S.Psi., M.Si., Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta masukan yang sangat berharga.
3. Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta masukan yang sangat berharga.
4. Dra. Noor Siti Rahmani, M.Sc, Psikolog, Esthi Rahayu, S.Psi., M.Si., Psikolog, Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si, Psikolog selaku dewan penguji yang telah memberikan arahan masukan dan saran kepada peneliti.'
5. Direktur BPR X yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian. Terimakasih kepada Manajer HRD Bapak Bambang, Manajer Marketing Bapak Alex dan Kepala Frontliner Pusat Ibu Tata yang telah membantu perijinan dan memberikan informasi yang berguna bagi penyusunan tesis ini.
6. Kepala Kantor Kas BPR X yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
7. Subyek penelitian yaitu para *Frontliner* dan seluruh karyawan dan karyawan BPR X atas kerjasama dan kebersamaan selama penulis menjalani penelitian.
8. Staf tata usaha Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata khususnya Pak Tri, Bu Catrin dan Pak Setyo yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Mamah Dahlia yang di surga, Papah Andreas, Papi Harry, Mami Mariyati, Kak Citra, Naya, Aditiyo serta keluarga besar tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun.

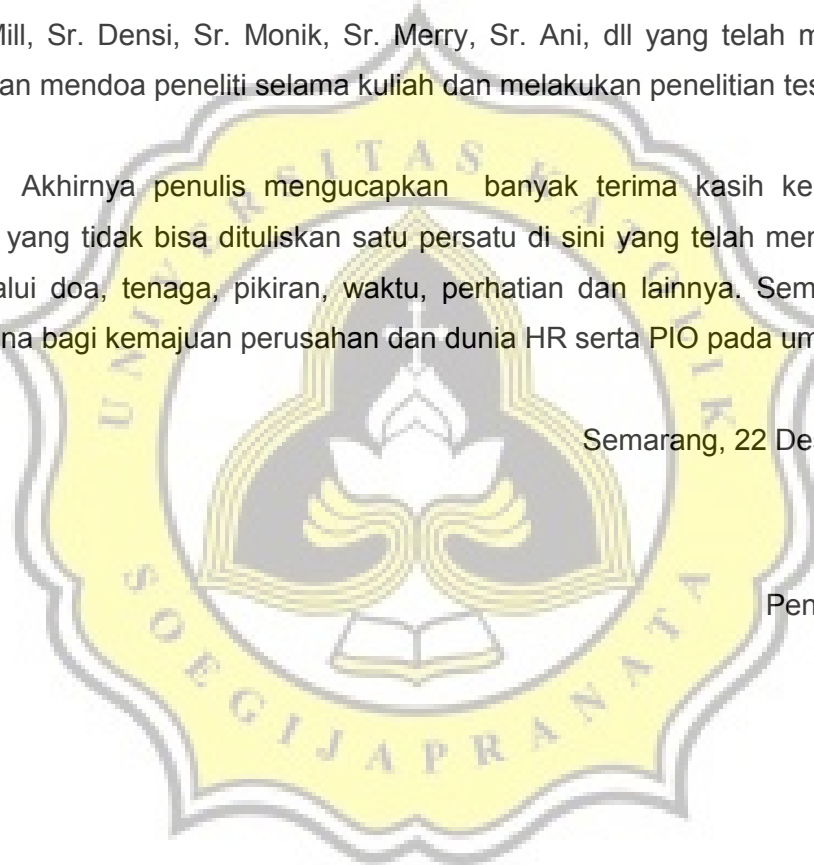


10. Teman-teman seperjuangan magister profesi psikologi : Rarit, Ivan, Dela, Mba Kiki, Vidya, Nandi, Thea, Dian, Kak Vidi, Kak Ila, Mas Noe, Mba Maya, Cik Hani dan Esha atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.
11. Keluarga besar Campus Ministry Unika Soegijapranata: Rm. Kris, Rm. Sukris, Rm. Gunawan, Rm. Budi, Sr. Christo, Sr. Ella, Sr. Elsa, Pak Hengwi, Angel, Iren, Ratih, Miranti, Vivi, Dewi, Oxa, Joice, Dion, Olla, Nita, dll, yang telah mendukung dan mendoakan penulis selama ini.
12. Komunitas Suster Carmelite Misionaris : Sr, Zenda, Sr. Ninfa, Sr. Emi, Sr, Mill, Sr. Densi, Sr. Monik, Sr. Merry, Sr. Ani, dll yang telah mendukung dan mendoa peneliti selama kuliah dan melakukan penelitian tesis.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu di sini yang telah mendukung baik melalui doa, tenaga, pikiran, waktu, perhatian dan lainnya. Semoga tesis ini berguna bagi kemajuan perusahaan dan dunia HR serta PIO pada umumnya.

Semarang, 22 Desember 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
PENDAHULUAN.....	1
METODE .....	18
HASIL PENELITIAN .....	24
DISKUSI.....	30
KESIMPULAN .....	33
SARAN .....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN.....	39

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Tingkat Persentase Harapan & Kepuasan Nasabah September 2017.....	2
Grafik 2. Hasil Rekap Evaluasi Reaksi Pelatihan Kecerdasan Emosional	25
Grafik 3. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Tes Pengetahuan .....	26
Grafik 4. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Kecerdasan Emosional .....	27
Grafik 5. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	27
Grafik 6. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Aspek Keandalan.....	28
Grafik 7. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Aspek Daya Tanggap .....	28
Grafik 8. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Aspek Jaminan .....	29
Grafik 9. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Aspek Empati.....	29
Grafik 10. Hasil <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> Aspek Bukti Fisik.....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Desain Eksperimen .....	19
-----------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Persentase Keluhan terhadap Frontliner bulan Mei - September 2017.....	4
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Tes Pengetahuan .....	22
Tabel 3. <i>Blue Print</i> Skala Kecerdasan Emosional .....	22
Tabel 4. <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan .....	23



# PELATIHAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BPR X

**Agnes Angi Dian Winei**

**10.92.0017**

**Magister Profesi Psikologi**  
**Universitas Katolik Soegijapranata**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan *frontliner* BPR X. Hipotesis tersebut mengemukakan bahwa ada pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan *frontliner* BPR X. Subyek dalam penelitian ini adalah 19 *frontliner* BPR X untuk mengikuti pelatihan kecerdasan emosional. Kualitas pelayanan *frontliner* diukur dengan skala kualitas layanan. Sembilan kepala kantor mengevaluasi kualitas layanan *frontliner* BPR X sebelum pelatihan dan satu bulan setelah pelatihan. Metode penelitian yang digunakan adalah *quasi experiment one group pretest posttest design*, dengan teknik analisis data dengan *Wilcoxon Signed Ranks Test*. Hasil analisis data adalah nilai  $z = -3,626$  dengan  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ). Skor rata-rata sebelum pelatihan sebesar 3,92 dan skor rata-rata sesudah pelatihan sebesar 4,17. Maka ada peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan *frontliner* setelah pelatihan kecerdasan emosional dibandingkan sebelum pelatihan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kecerdasan Emosional

# EMOTIONAL INTELLIGENCE TRAINING FOR IMPROVING THE SERVICE QUALITY OF FRONTLINER AT BPR X

**Agnes Angi Dian Winei**  
**10.92.0017**

**Master of Psychology Profession**  
**Soegijapranata Catholic University**

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to investigate the effects of an emotional intelligence training on the service quality of frontliner BPR X. The hypothesis proposed that there is effect of emotional intelligence training on service quality of frontliner BPR X. The subjects in this research are 19 frontliner of BPR X to undertake a emotional intelligence training. Service quality is measured by the evaluation of service quality scale. Nine head of office to evaluate the service quality of frontliner BPR X before the training and one months after the training. The research method is quasi experiment one group pretest posttest design, using data analysis technique with Wilcoxon Signed Ranks Test. The result of the data analysis is the value  $z = -3,626$  dengan  $p=0,00$  ( $p<0,01$ ). The average score before training was 3.92 and the average score after training was 4.17. Thus, there is a very significant difference in the service quality of frontliner after the emotional intelligence training compared to before training.*

*Keywords: Service Quality, Emotional Intelligence Training*