

**STRES KERJA SALES MARKETING BAGIAN KARTU
KREDIT DITINJAU DARI HUBUNGAN INTERPERSONAL
DAN *JOB INSECURITY***

SKRIPSI

CHRISTIN ANGELA SUSILO

03.40.0015



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

**STRES KERJA SALES MARKETING BAGIAN KARTU
KREDIT DITINJAU DARI HUBUNGAN INTERPERSONAL
DAN *JOB INSECURITY***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

CHRISTIN ANGELA SUSILO

03.40.0015

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

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

14 Mei 2008

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Christine Wibowo, S.Psi., M.Si
2. Siswanto, S.Psi., M.Si
3. Drs. Haryo Goeritno, M.Si

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk mereka yang telah membesarkanku, mendidikku, menyayangiku apa adanya, mencintaiku, mendukungku, melindungiku serta telah mengajariku arti hidup dan mengisi hari-hariku dengan penuh cinta baik di saat suka maupun duka, yang membuat semuanya itu menjadi kenangan yang tak terlupakan....



TUHAN YESUS KRISTUS

Papa

Mama

Chandra

Adik-adikku

Teman-temanku

Dan semua pihak yang telah ikut membantu.

MOTTO

A friends is..

When u're down and the world seems dark & empty

They will lifts you in spirit

And makes that dark & empty world

Suddenly seem bright and full



**I have learned
that it takes years to build up trust
and only seconds to destroy it**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan Rahmat dan Kasih-Nya yang begitu besar melalui Cinta Kasih dan Anugerah yang telah dilimpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini walaupun telah mundur sekian lama dari rencana semula.

Penyusunan skripsi ini juga terwujud atas bantuan, dukungan dan doa semua pihak yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs. Haryo Goeritno, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesabaran dan ketelatenannya dalam memberikan petunjuk, saran, nasehat dan informasinya.
3. Ibu Lucia Trisni Widyaningtanti, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas kesediaannya dan kesabarannya dalam memberikan petunjuk-petunjuk dan nasihat-nasihatnya.
4. Bapak Drs. George Hardjanta, M.Si selaku Dosen Wali penulis di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas informasi, nasehat, masukannya serta telah membimbing penulis sehingga penulis dapat melalui masa studi dengan baik.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi dan perijinan.
6. Bapak J.Y selaku Regional Sales Manager Bank "X" yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta

Ibu C.W, Ibu M.A. dan Bapak S. yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan bagi penulis dalam melakukan penelitian.

7. Seluruh karyawan sales marketing Bank "X", khususnya bagian kartu kredit "P" yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam pengumpulan data.
8. Papaku dan Mama tercinta atas doa, bimbingan, harapan, kesabaran, segala anugerah, cinta dan kasih sayang yang selalu dicurahkan kepada penulis dengan setia dan sabar.
9. Adik-adikku, dengan segala tingkah lakumu yang lucu.
10. Buat Chandra yang selama ini selalu menemani dengan setia dan sabar dalam proses penyusunan skripsi ini. Susah dan senang sudah sama-sama kita lalui, tapi heran, kenapa begitu banyak moment yang sama sekali tak terlupakan kalau sedang sama kamu.
11. Semua teman-temanku. Kost Dewi Sartika : Jleb, Mecen, Meme, Gurit, Deboy, Ci Lia, Aryani, Yuli, Rika, dan masih banyak lagi.. kalian semua sudah mengisi hari-hariku dikos jadi menyenangkan. Para anggota "Doll Garden" : Kemput, Inul, Bel, Phiphi, 50. Meski kita sudah tidak sering bareng lagi tapi persahabatan dengan kalian tetap jadi bagian yang tidak terpisahkan dari kisahku dan semoga bisa tetap terjalin sampai nenek-nenek.
12. Teman-teman angkatan 2003 dan teman-temanku di angkatan yang lain, buat yang sudah lulus..akhirnya aku menyusul kalian, buat yang belum..Ayo Semangat!! (akhirnya aku bisa mengucapkan kata-kata itu setelah sekian lama aku dihibur dengan kata-kata yang sama).

13. Bapak Alex selaku Pimpinan perusahaan tempat penulis bekerja, yang telah memberikan banyak pengertian dan bantuan kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini dan Edward, yang sudah memberiku banyak libur, yang sudah banyak kutinggal dan jadi punya kerjaan tambahan (yaitu kerjaanku) gara-gara mengurus skripsi.

14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segalanya.

Penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selalu diberi balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis juga berharap semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Semarang, Mei 2008

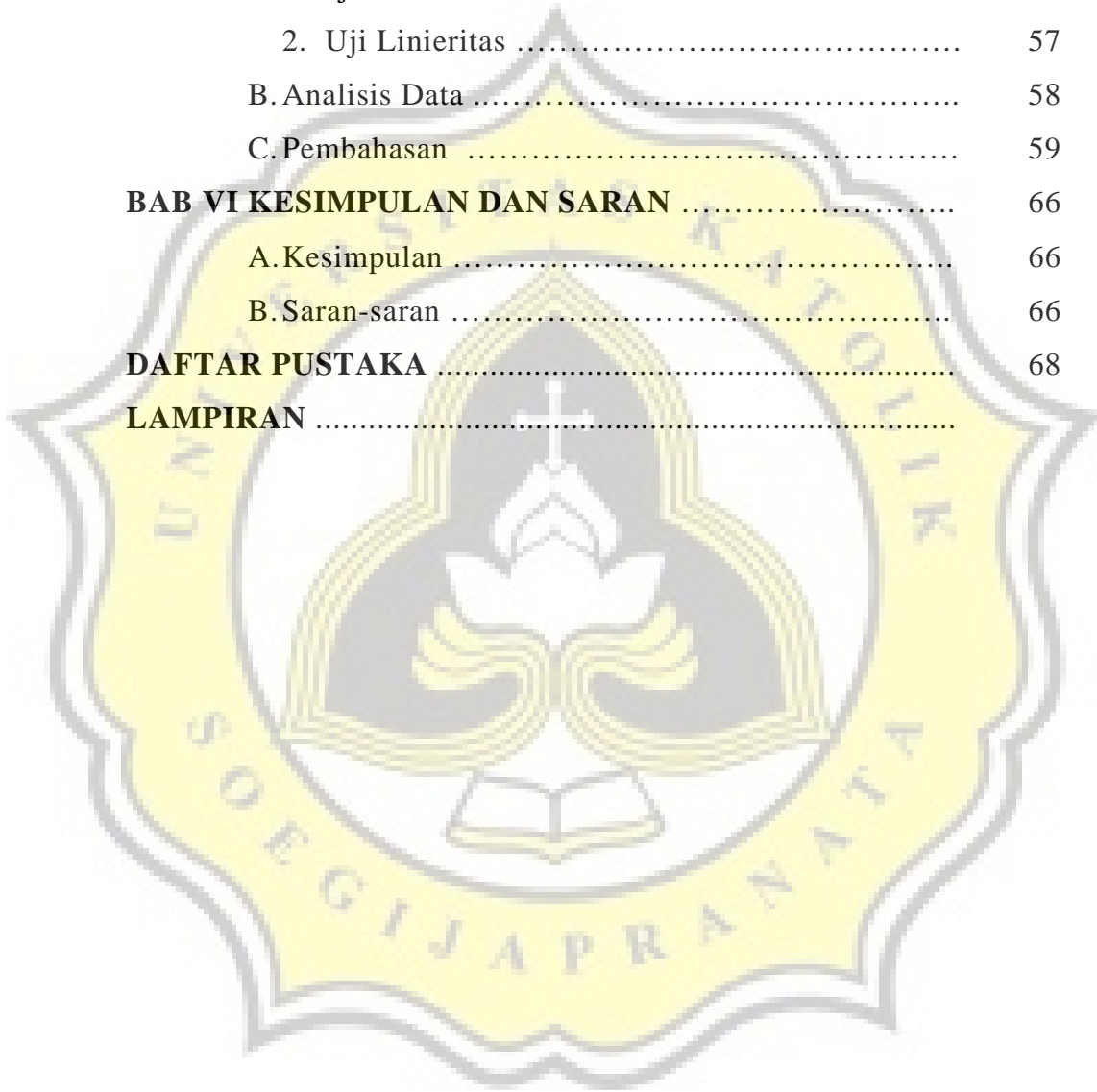
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Stres Kerja	11
1. Pengertian Stres Kerja	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	14
3. Gejala-gejala Stres Kerja	18
B. Hubungan Interpersonal	22
1. Pengertian Hubungan Interpersonal	22
2. Aspek Hubungan Interpersonal	23
C. <i>Job Insecurity</i>	27
1. Pengertian <i>Job Insecurity</i>	27
2. Aspek <i>Job Insecurity</i>	28
D. Hubungan Interpersonal dengan Stres Kerja Sales Marketing Bagian Kartu Kredit	29

E. <i>Job Insecurity</i> dengan Stres Kerja Sales Marketing Bagian Kartu Kredit	32
F. Hubungan antara Hubungan Interpersonal dan <i>Job Insecurity</i> dengan Stres Kerja Sales Marketing Bagian Kartu Kredit	34
G. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Identifikasi Variabel Penelitian	39
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
1. Stres Kerja	40
2. Hubungan Interpersonal	40
3. <i>Job Insecurity</i>	41
C. Subjek Penelitian	41
D. Metode Pengumpulan Data	42
1. Skala Stres Kerja	43
2. Skala Hubungan Interpersonal	44
3. Skala <i>Job Insecurity</i>	44
E. Validitas dan Reliabilitas	45
1. Validitas	45
2. Reliabilitas	46
F. Metode Analisis Data	47
BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	48
A. Orientasi Kancan	48
B. Persiapan Penelitian	49
1. Persiapan Perijinan	49
2. Penyusunan Alat Ukur	49
C. Pelaksanaan Penelitian	52

D. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Uji Asumsi	57
1. Uji Normalitas	57
2. Uji Linieritas	57
B. Analisis Data	58
C. Pembahasan	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	<i>Blueprint</i> Skala Stres Kerja Sales Marketing.....	44
2	<i>Blueprint</i> Skala Hubungan Interpersonal.....	44
3	<i>Blueprint</i> Skala <i>Job Insecurity</i>	45
4	Sebaran Item Skala Stres Kerja	50
5	Sebaran Item Skala Hubungan Interpersonal	51
6	Sebaran Item Skala <i>Job Insecurity</i>	52
7	Rincian Item Valid dan Gugur Skala Stres Kerja	54
8	Rincian Item Valid dan Gugur Skala Hubungan Interpersonal	55
9	Rincian Item Valid dan Gugur Skala <i>Job Insecurity</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	74
	A-1 Skala Stres Kerja	74
	A-2 Skala Hubungan Interpersonal	78
	A-3 Skala <i>Job Insecurity</i>	82
B	ALAT UKUR PENELITIAN	86
	B-1 Skala Stres Kerja	86
	B-2 Skala Hubungan Interpersonal	90
	B-3 Skala <i>Job Insecurity</i>	93
C	DATA PENELITIAN	95
	C-1 Skala Stres Kerja	95
	C-2 Skala Hubungan Interpersonal	97
	C-3 Skala <i>Job Insecurity</i>	99
D	UJI ASUMSI	100
	D-1 Uji Normalitas	100
	D-2 Uji Linieritas	102
E	UJI HIPOTESIS	104
F	SURAT IJIN PENELITIAN	106
G	SURAT BUKTI PENELITIAN	107