

**STRES KERJA PADA AGEN ASURANSI  
DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSIONAL**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2011**

**STRES KERJA PADA AGEN ASURANSI  
DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSIONAL**

**SKRIPSI**

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

**DIAN MUSTIKA WIDAGDO**

**07.40.0057**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

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

Pada Tanggal

18 April 2011



Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan,

(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)

### **Dewan Penguji**

1. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si

\_\_\_\_\_

2. Erna Agustina, S.Psi., M.Si

\_\_\_\_\_

3. Lita Widyo Hastuti, S.Psi., M.Si

\_\_\_\_\_

## PERSEMBAHAN



*Skripsi ini aku persembahkan kepada*

*Keluargaku yang telah mendukung,*

*Dan Sahabat-sahabatku yang telah membantuku.*

Semangat manusia lebih kuat daripada segala sesuatu yang  
terjadi padanya.  
( C.C. Scott )



Hiduplah seolah kau akan mati besok. Belajarlah  
seolah kau akan hidup selamanya.  
( Mahatma Gandhi)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Stres Kerja pada Agen Asuransi ditinjau dari Kecerdasan Emosional” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis telah melaksanakan skripsi sejak bulan Agustus 2010 hingga Maret 2011.

Penulisan laporan ini merupakan salah satu syarat kelulusan jurusan Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

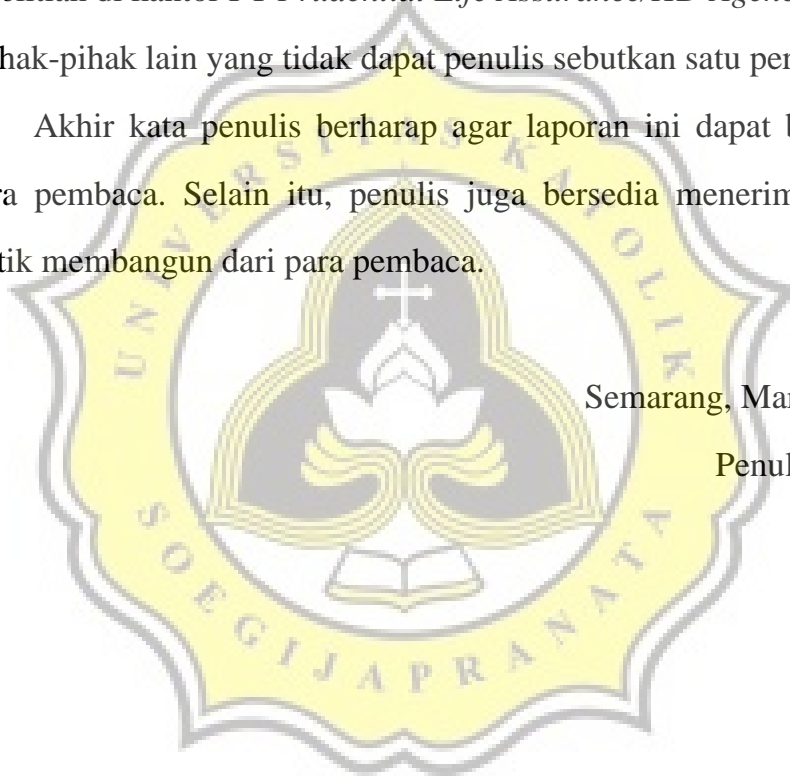
1. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si sebagai Dekan Fakultas Psikologi yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan skripsi.
2. Ibu Erna Agustina, S.Psi., M.Si sebagai pembimbing utama yang telah banyak membantu dan memberikan masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ibu Esthi Rahayu, S.Psi., M.Si sebagai dosen wali yang telah membantu penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Segenap dosen di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Segenap karyawan TU yang selalu membantu penulis menyelesaikan masalah-masalah administrasi.
6. Keluargaku yang telah banyak memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Syela dan Nia yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan selalu memberi semangat pada penulis saat malas membuat laporan ini.
8. Teman-temanku kelas B yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Ir. Adi Wijaya selaku pemimpin PT *Prudential Life Assurance/HD Agency* yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di kantor PT *Prudential Life Assurance/HD Agency*.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar laporan ini dapat berguna bagi para pembaca. Selain itu, penulis juga bersedia menerima saran dan kritik membangun dari para pembaca.

Semarang, Maret 2011

Penulis

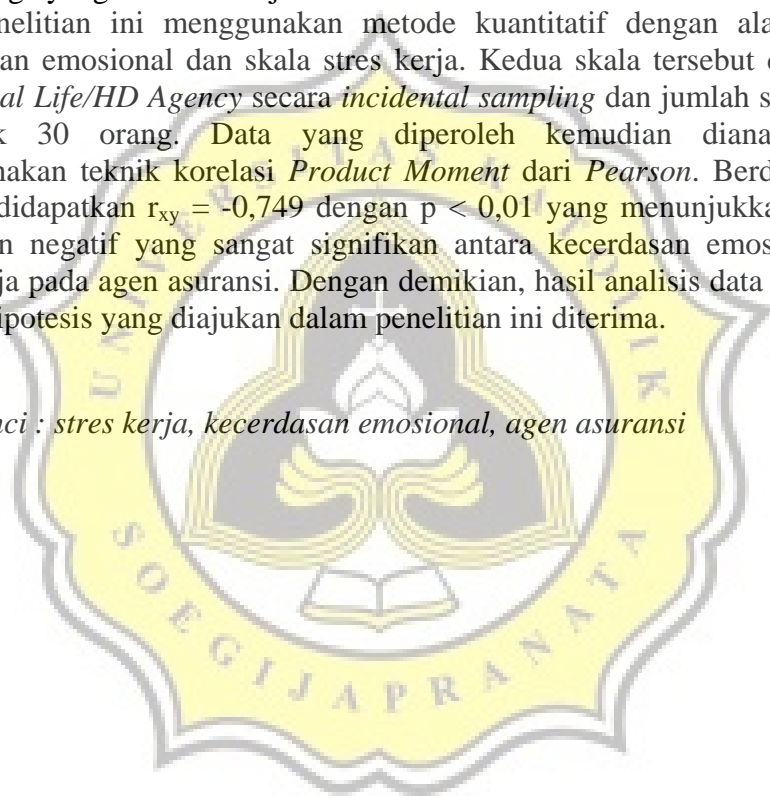


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja pada agen asuransi. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan stres kerja pada agen asuransi. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah stres kerja pada agen asuransi, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin tinggi stres kerja pada agen asuransi. Subjek penelitian memiliki karakteristik, antara lain : berjenis kelamin laki-laki dan sudah berkeluarga yang sudah bekerja min. 2 tahun.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur skala kecerdasan emosional dan skala stres kerja. Kedua skala tersebut disebar di PT *Prudential Life/HD Agency* secara *incidental sampling* dan jumlah subjek didapat sebanyak 30 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson*. Berdasarkan hasil analisis didapatkan  $r_{xy} = -0,749$  dengan  $p < 0,01$  yang menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja pada agen asuransi. Dengan demikian, hasil analisis data ini mendasari bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

*Kata kunci : stres kerja, kecerdasan emosional, agen asuransi*





## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| Halaman Sampul Luar .....                          | i        |
| Halaman Sampul Dalam .....                         | ii       |
| Halaman Syarat Memperoleh Gelar Sarjana .....      | iii      |
| Halaman Pengesahan .....                           | iv       |
| Halaman Persembahan .....                          | v        |
| Halaman Moto.....                                  | vi       |
| Halaman Ucapan Terima Kasih .....                  | vii      |
| Abstraksi .....                                    | ix       |
| Daftar Isi .....                                   | x        |
| Daftar Tabel .....                                 | xiii     |
| Daftar Lampiran .....                              | xiv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang .....                            | 1        |
| B. Tujuan Penelitian .....                         | 7        |
| C. Manfaat Penelitian .....                        | 8        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <b>9</b> |
| A. Stres Kerja pada Agen Asuransi .....            | 9        |
| 1. Pengertian Stres Kerja pada Agen Asuransi ..... | 9        |
| 2. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....         | 10       |
| 3. Gejala-gejala Stres Kerja .....                 | 12       |
| B. Kecerdasan Emosional.....                       | 15       |
| 1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....            | 15       |
| 2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional .....          | 16       |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Hubungan antara Stres Kerja Pada Agen Asuransi Ditinjau dari<br>Kecerdasan Emosional ..... | 18        |
| D. Hipotesis .....  | 21        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>22</b> |
| A. Identifikasi Variabel Penelitian .....   | 22        |
| B. Definisi Operasional .....   | 22        |
| C. Subjek Penelitian .....  | 23        |
| 1. Populasi.....  | 23        |
| 2. Teknik Sampling.....   | 24        |
| D. Metode Pengumpulan Data.....   | 24        |
| 1. Skala Stres Kerja pada Agen Asuransi .....   | 24        |
| 2. Skala Kecerdasan Emosional.....  | 25        |
| E. Validitas dan Realibilitas .....   | 26        |
| 1. Validitas .....  | 26        |
| 2. Reabilitas.....  | 27        |
| F. Teknik Analisi Data.....   | 27        |
| <b>BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN.....</b>                                       | <b>28</b> |
| A. Orientasi Kancan Penelitian .....  | 28        |
| B. Persiapan Penelitian .....   | 29        |
| 1. Penyusunan Alat Ukur .....   | 29        |
| a. Skala Stres Kerja .....  | 30        |
| b. Skala Kecerdasan Emosional .....   | 31        |
| 2. Permohonan Ijin Penelitian.....  | 32        |
| C. Pelaksanaan Penelitian.....  | 32        |
| D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 33        |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....       | 36 |
| A. Hasil Penelitian.....              | 36 |
| 1. Uji Asumsi .....                   | 36 |
| a. Uji Normalitas .....               | 36 |
| b. Uji Linieritas .....               | 37 |
| 2. Uji Hipotesis .....                | 37 |
| B. Pembahasan.....                    | 38 |
| <br>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN ..... | 43 |
| A. Kesimpulan.....                    | 43 |
| B. Saran .....                        | 43 |
| 1. Bagi Agen Asuransi .....           | 43 |
| 2. Bagi Peneliti Lain .....           | 43 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....              | 45 |
| <br>LAMPIRAN .....                    | 47 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Rancangan Skala Stres Kerja pada Agen Asuransi.....           | 25 |
| Tabel 2. Rancangan Skala Kecerdasan Emosional. ....                    | 26 |
| Tabel 3. Sebaran Item Skala Stres Kerja.....                           | 31 |
| Tabel 4. Sebaran Item Skala Kecerdasan Emosional.....                  | 32 |
| Tabel 5. Rincian Item Valid dan Gugur Skala Stres Kerja .....          | 34 |
| Tabel 6. Rincian Item Valid dan Gugur Skala Kecerdasan Emosional ..... | 35 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| A. Data Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....  | 48 |
| 1. Stres Kerja .....  | 48 |
| 2. Kecerdasan Emosional .....   | 51 |
| B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 54 |
| 1. Stres Kerja .....  | 54 |
| 2. Kecerdasan Emosional .....   | 58 |
| C. Alat Ukur Penelitian.....  | 64 |
| 1. Stres Kerja.....   | 65 |
| 2. Kecerdasan Emosional .....   | 67 |
| D. Uji Asumsi .....   | 69 |
| E. Analisis Data.....   | 72 |
| F. Surat Keterangan.....  | 73 |
| 1. Ijin Penelitian dari Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata.....                  | 73 |
| 2. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian dari Lembaga<br>yang bersangkutan..... | 74 |