

**HUBUNGAN ANTARA *HARDINESS* DENGAN STRES
KERJA PADA KOLEKTOR DI FIFGROUP CABANG
BEKASI II**

SKRIPSI

Oleh:

Rico Kusmana

201410515033



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Hardiness dengan
Stres Kerja pada Kolektor di FIFGroup Cabang
Bekasi II

Nama Mahasiswa : Rico Kusmana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410515033

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2018



Delon Runtu, S.Psi., M.Si

NIP. 1802326

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara *Hardiness* dengan
Stres Kerja pada Kolektor di FIFGroup Cabang
Bekasi II
Nama Mahasiswa : Rico Kusmana
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410515033
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2018

Bekasi, 03 Agustus 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog
NIP. 1705284

Penguji 1 : Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog
NIP. 1801312

Penguji 2 : Delon Runtu, S.Psi., M.Si
NIP. 1802326

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Psikologi

Yunike Balsa Rhapsodia, M.Psi., Psikologi

NIP. 1801316

Dekan

Fakultas Psikologi

Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog

NIP. 1705284

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul HUBUNGAN ANTARA *HARDINESS* DENGAN STRES KERJA PADA KOLEKTOR DI FIFGROUP CABANG BEKASI II ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difotokopi melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 03 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Rico Kusmana

NPM. 201410515033

ABSTRAK

Rico Kusmana. 201410515033. Hubungan antara *Hardiness* dengan Stres Kerja pada Kolektor di FIFGroup Cabang Bekasi II

Pada suatu perusahaan pembiayaan tidak terkecuali PT. Federal International Finance, terdapat bagian kolektor atau penagih hutang atau kredit, yang dikenal dengan istilah Kolektor *leasing*. Kolektor bertugas untuk menagih kewajiban konsumen yang telah menunggak dan mengambil barang jaminan ketika konsumen sudah tidak mempunyai itikad baik untuk membayar angsurannya. Pada kenyataannya pekerjaan di perusahaan *leasing* tersebut juga memberikan tekanan dan beban kerja pada karyawan yang dapat menyebabkan stres kerja. Dampak negatif dari kelebihan beban kerja dan konflik peran tersebut dapat berefek buruk pada kesehatan fisik, psikologis, dan kesejahteraan diri. Untuk menjadi kolektor yang handal sangatlah mudah, harus didukung oleh sumber daya manusia dengan skill yang memadai dan kepribadian yang tangguh (*hardiness*). Kepribadian *hardiness* merupakan hal yang harus dimiliki oleh pekerja yang bekerja pada perusahaan pembiayaan (*leasing*), terutama bagi kolektor (penagih hutang), yang pada umumnya kolektor akan berhubungan langsung dengan masyarakat guna menjalankan tugas perusahaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara *Hardiness* terhadap Stres Kerja pada kolektor Kantor FIF cabang Bekasi II. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dan teknik *total sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 75 subjek yang terdiri dari karyawan bagian kolektor pada perusahaan FIFGroup cabang Bekasi II. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) antara *hardiness* dengan stres kerja sebesar 0,603** dengan taraf signifikansi $p = 0,004$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *hardiness* dengan stres kerja. Hal ini mengartikan bahwa jika tingkat *hardiness* tinggi maka stres kerja pun akan tinggi. Jika semakin rendah tingkat *hardiness* maka akan semakin rendah juga tingkat stres kerjanya.

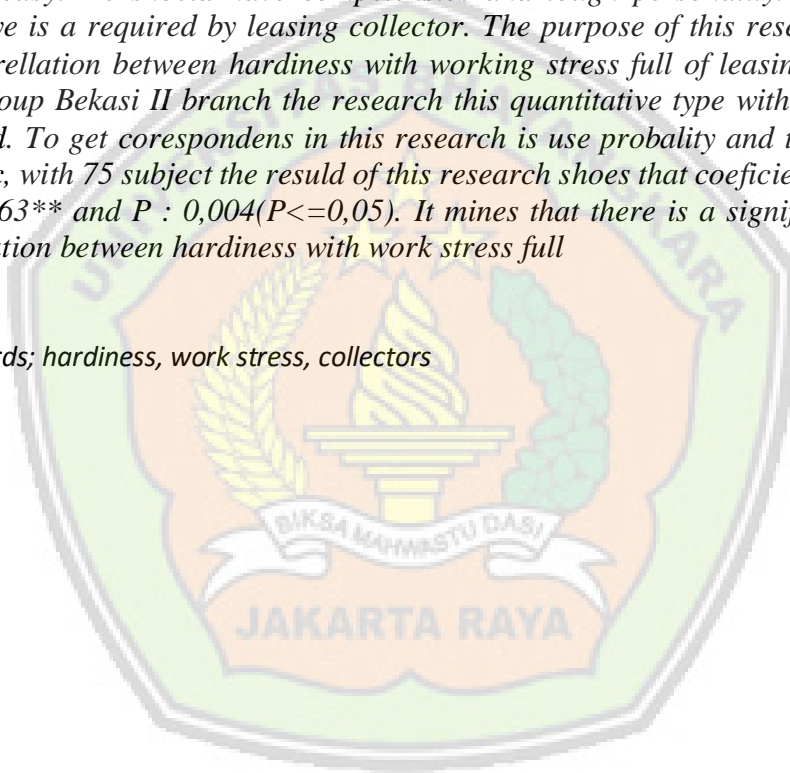
Kata kunci; *hardiness*, stres kerja, kolektor

ABSTRACT

Rico Kusmana. 201410515033. *Corellation between Hardiness with Job Stress on Collector in FIFGroup Cabang Bekasi II*

*PT Federal International Finance a leasing company has division that responsible in dealing. People who work in this division is known are leasing collector. The leasing collector has responbility in installment dealing of customer who are not abble to pay there leasing. In other side, working in leasing company has certain working presure to the employe. It may make the employing get working stress full. The negative impact of overload and conflict of working can effect to the health psychologcal and wealth of the employe. Being a reliable leasing collector is not easy. He shoeld have competensies and tough personality. Hardiness of employe is a required by leasing collector. The purpose of this research to know the corellation between hardiness with working stress full of leasing collector at FIFGroup Bekasi II branch the research this quantitative type with correlational method. To get corespondens in this research is use probality and total sampling technic, with 75 subject the resuld of this research shoes that coeficient correlation $r : 0,063^{**}$ and $P : 0,004(P \leq 0,05)$. It mines that there is a significant positive corellation between hardiness with work stress full*

Keywords; hardiness, work stress, collectors



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkah dan karunia-Nya serta limpahan rahmat berupa nikmat sehat dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu. Penulisan laporan ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang telah ditentukan. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah Subhanahuwata'alla yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya.
2. Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wasallam selalu memberikan suri tauladan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Yunike Balsa Rhapsodia, M.Psi., Psikolog. Selaku KaProdi Fakultas Psikologi.
5. Bapak Delon Runtu, S.Psi., M.Si. Selaku pembimbing skripsi yang banyak memberikan arahan dan bimbingannya.
6. Bapak Erik Saut H Hutahaean, S.Psi., M.Si. Selaku pembimbing akademik di Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak memberikan arahan dan support selama pembuatan skripsi.
7. Alm. Mama Suziana, Mama Yanti, Ci Santi selaku orang tua dan kakak dari penulis yang banyak memberikan dukungan baik berupa doa, moril dan materil.
8. Ahmad Sultoni Bowo, Lucky Agus Kurniawan, Angga Suwito dan teman-teman Psikologi 8-B1 dan seluruh angkatan 2018 yang telah banyak memberi bantuan selama proses pembuatan skripsi.
9. Nurul Atiqoh yang tersayang beserta keluarga yang selama ini turut mendoakan dan mendukung dalam proses pembuatan skripsi.
10. Pak Jalu, Pak Desmar, Pak Dedi Setiadi serta Team C0 FIFGroup Cabang Bekasi II yang selalu mendukung, mensupport dan memberikan kemudahan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, agar penulis dapat berkarya lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bekasi, 24 Juli 2018

Rico Kusmana

NPM. 201410515033

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
1.5. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Stres Kerja	13
2.1.1. Definisi Stres Kerja	13
2.1.2. Dimensi Stres Kerja.....	14
2.1.3. Sumber Stres Kerja.....	15
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	16
2.1.5. Gejala dari Stres Kerja.....	19
2.2. Hardiness	21
2.2.1. Definisi Hardiness	21
2.2.2. Dimensi Hardiness	21

2.2.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Hardiness.....	23
2.3. Kolektor.....	24
2.3.1. Definisi Kolektor.....	24
2.3.2. Karakteristik Kolektor.....	26
2.4. Hubungan antar variabel	26
2.5. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Tipe Penelitian	30
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.3.1. Hardiness	31
3.3.2. Stres Kerja.....	31
3.4. Populasi dan Sempel Penelitian.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1. Instrumen Penelitian.....	32
3.5.2. Validitas dan Reliabilitas	35
3.6. Hasil Uji Instrumen Data.....	37
3.6.1. Hasil Analisa Uji Validitas	37
3.6.2. Hasil Analisa Uji Reliabilitas.....	39
3.7. Analisis Data.....	40
3.7.1. Kategorisasi.....	41
3.7.2. Uji Asumsi	41
3.7.3. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Ruanglingkup Penelitian	43
4.1.1. Lokasi Penelitian	43
4.2. Pelaksanaan Penelitian	43
4.2.1. Persiapan Penelitian	43
4.2.2. Persiapan Alat Ukur	44
4.2.3. Uji Coba.....	44

4.2.4. Pelaksanaan Penelitian	44
4.3. Hasil Penelitian	44
4.3.1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	44
4.3.2. Kategorisasi Subjek Penelitian.....	47
4.3.3. Uji Asumsi Dasar	52
4.3.4. Uji Hipotesis	54
4.4. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran.....	58
5.2.1. Saran Praktis	58
5.2.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Dinamika Hubungan Variabel Hardiness dengan Stres Kerja



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1. : Performa Perusahaan Pembiayaan
- Tabel 1.2. : *Key Performance Indikator* Cabang Bekasi II
- Tabel 3.1. : Skor pada Skala Likert
- Tabel 3.2. : Blue Print Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba
- Tabel 3.3. : Blue Print Skala Hardiness Sebelum Uji Coba
- Tabel 3.4. : Klasifikasi Indeks Daya Beda Aitem
- Tabel 3.5. : Klasifikasi Skor Realibilitas
- Tabel 3.6. : Blue Print Skala Hardiness Setelah Uji Coba
- Tabel 3.7. : Blue Print Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba
- Tabel 3.8. : Hasil Uji Reliabilitas Skala Uji Coba Hardiness
- Tabel 3.9. : Hasil Uji Reliabilitas Skala Uji Coba Stres Kerja
- Tabel 3.10. : Klasifikasi Kekuatan Korelasi
- Tabel 4.1. : Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Umur
- Tabel 4.2. : Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Lamanya Bekerja
- Tabel 4.3. : Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Tabel 4.4. : Rumus Kategorisasi Nilai
- Tabel 4.5. : Hasil Uji Deskriptif
- Tabel 4.6. : Hasil Perhitungan Manual Stres Kerja
- Tabel 4.7. : Kategorisasi Nilai Variabel Stres Kerja
- Tabel 4.8. : Hasil Perhitungan Manual *Hardiness*
- Tabel 4.9. : Kategorisasi Nilai Variabel *Hardiness*
- Tabel 4.10. : Hasil Uji Kolmogrov Smirnov
- Tabel 4.11. : Hasil Uji Homogenitas
- Tabel 4.12. : Hasil Uji Linearitas
- Tabel 4.13. : Hasil Uji Korelasi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Uji Validitas Aitem
- Lampiran 2 : Uji Reliabilitas Aitem
- Lampiran 3 : Hasil kategorisasi Stres Kerja
- Lampiran 4 : Hasil kategorisasi Hardines
- Lampiran 5 : Skala Uji Coba
- Lampiran 6 : Skala Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Skor Skala Uji Coba
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Skor Skala Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Riset Mahasiswa
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi

