

**HUBUNGAN KONTROL DIRI DENGAN AGRESIF
VERBAL PADA *CUSTOMER SERVICE* PT SRIWIJAYA
AIR BANDARA SOEKARNO-HATTA TERMINAL 2F**

SKRIPSI

OLEH :

UNJUK UTARI BR GINTING

201410515132



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

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KONTROL DIRI DENGAN PERILAKU AGRESIF VERBAL PADA
CUSTOMER SERVICE PT SRIWIJAYA AIR BANDARA SOEKARNO-HATTA
TERMINAL 2F**

Disusun Oleh:

Unjuk Utari br Ginting

NIM 201410515132

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Wahyu Aulizalsini M.Psi., Psikolog

Tanggal : 24 Juli 2018



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kontrol Diri dengan Agresif Verbal pada Customer Service PT Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F
Nama Mahasiswa : Unjuk Utari Br Ginting
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410515132
Program Studi / Fakultas : Psikologi / Psikologi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juli 2018

Bekasi, 2 Agustus 2018

MENGESAHKAN,

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

Penguji I : Timorora Sandha Perdhana, S.Psi., M.Si
NIP. 051508031

Penguji II : Wahyu Aulizalsini, M.Psi., Psikolog
NIP. 051512036

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Psikologi

Fakultas Psikologi

Yunike Balsa Rhapsodia, M.Psi., Psikolog
NIP 1801316

Dr. Neil Aldrin, M.Psi., Psikolog
NIP 1705248

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Hubungan Kontrol Diri Dengan Agresif Verbal Pada Customer Service PT Sriwijaya Air Bandara Soekarno Hatta Terminal 2F ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri 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 di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy 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, 02 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Unjuk Utari br Ginting

201410515132

ABSTRAK

Hubungan Kontrol Diri dengan Agresif Verbal pada *Customer Service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F

Unjuk Utari br Ginting¹, Wahyu Aulizalsini²

Latar Belakang Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan layanan suatu perusahaan cenderung lebih sulit daripada mendapatkan pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan yakni kualitas pelayanan, dalam hal ini berupa layanan *customer service*. Penurunan layanan *customer service* dapat disebabkan oleh faktor eksternal maupun faktor internal dari individu itu sendiri, seperti contohnya kontrol diri, yang bermanifestasi sebagai perilaku agresif, baik dalam bentuk verbal maupun bentuk perilaku agresif lainnya.

Tujuan Untuk mengetahui apakah ada hubungan kontrol diri dengan agresif verbal pada *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F.

Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian. Responden yang diinkludkan sebagai subjek merupakan *customer service outflight* yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F dengan total subjek 108 orang. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data primer. Data dikumpulkan melalui kuesioner pernyataan sikap yang diisi responden. Kuesioner disusun menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasi. Uji statistik yang dilakukan meliputi uji reliabilitas Alpha Cronbach, uji korelasi menggunakan Spearman's rho, dan uji normalitas menggunakan teknik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Z.

Hasil Terdapat hubungan yang signifikan antara kontrol diri dengan agresi verbal pada *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F ($p = 0.000$).

Kesimpulan Terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kontrol diri dengan agresif verbal pada *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F.

Kata Kunci : Kontrol diri, agresi verbal, *customer service*

1 Mahasiswa, Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

2 Departemen Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Correlations Between Individual Self Control with Verbal Aggressive Behavior in Customer Service Department at PT.Sriwijaya Air Soekarno-Hatta Airport Terminal 2F

Unjuk Utari br Ginting¹, Wahyu Aulizalsini²

Background *Maintaining customers loyalty in using one significant company's services tend to be rather difficult than getting the customers itself at the first place. One of the factors that influenced customer's loyalty is the quality of services that the company offered, specifically in the customer service department. Decrease in customer service can be caused by external factors as well as internal factors of the individual itself, such as self-control, manifesting as plethoras of aggressive behavior, be it in verbal or other forms of aggressive behaviors.*

Objective *To find out whether there is a relationship between individual self-control with verbal aggressive tendency in customer service department of PT.Sriwijaya Air Soekarno-Hatta Airport Terminal 2F. This research used quantitative method as the research method. Respondents who were included as subjects were customer service outflights who served at Soekarno-Hatta Airport Terminal 2F with total subject of 148 people. The data collected in this research is primary data. Data were collected through questionnaire of attitude statement filled by respondents. The questionnaire was prepared using a modified Likert scale. The statistical tests performed included Alpha Cronbach reliability test, correlation test using Spearman's rho, and normality test using Kolmogrof-Smirnov's One-Sample technique.*

Results *There is a significant relationship between self-control and verbal aggressive in customer service department of PT.Sriwijaya Air Soekarno-Hatta Airport Terminal 2F ($p = 0.000$).*

Conclusion *There is a relationship between individual self-control with verbal aggressive in customer service department of PT.Sriwijaya Air Soekarno-Hatta Airport Terminal 2F.*

Keywords: *Self-control, aggressive verbal, customer service*

1 Undergraduate Student, Faculty of Psychology, Bhayangkara Jakarta Raya University

2 Psychology Department, Faculty of Psychology, Bhayangkara Jakarta Raya University

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan dan pendampingan selama proses pengerjaan skripsi yang berjudul “Hubungan Kontrol Diri dengan Agresi Verbal Pada *Customer Service* PT Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F”. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Dr.Neil Aldrin,M.Psi.,Psikolog selaku dekan Fakultas Psikologi Ubhara Jaya.
2. Ibu Wahyu Aulizalsini,M.Psi.,Psikolog selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan, motivasi dan selalu bersabar dalam membimbing saya selama proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Yunike Balsa Rhapsodia,M.Psi.,Psikolog selaku Kaprodi Ubhara Jaya yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Mira Sekar Arumi,M.Psi.,Psikolog selaku ketua penguji sidang skripsi dan wakil dekan 1 Ubhara Jaya yang telah memberikan waktu, ilmu, bimbingan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Psikologi Ubhara Jaya kampus Jakarta atas segala ilmu dan bantuannya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff pegawai Fakultas Psikologi terkhusus untuk Mas Maulana dan Mba Yuni yang telah membantu selama masa perkuliahan maupun dalam penyelesaian skripsi.
7. Kedua orangtua tercinta “Pak Ginting dan Nande Biringku” yang telah melahirkan, mendidik dan membesarkanku penuh kasih sayang dan selalu mendoakan saya agar selalu mendapat yang terbaik dan selalu bisa bersabar dalam menghadapi segala hal. Terimakasih atas semua yang telah diberikan, hanya inilah hasil perjuanganku semoga bisa membuat mamak dan bapak tersenyum bahagia.
8. Seluruh sahabat seperjuangan saya mahasiswa Fakultas Psikologi Jakarta angkatan 2014 sore, terkhusus untuk Kak Eny,Emmawati Dewi,Uti Safitri yang telah banyak membantu dan mendukung saya selama kuliah.
9. PT Sriwijaya Air sebagai tempat saya bekerja dan melakukan penelitian yang telah memberikan saya dukungan selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

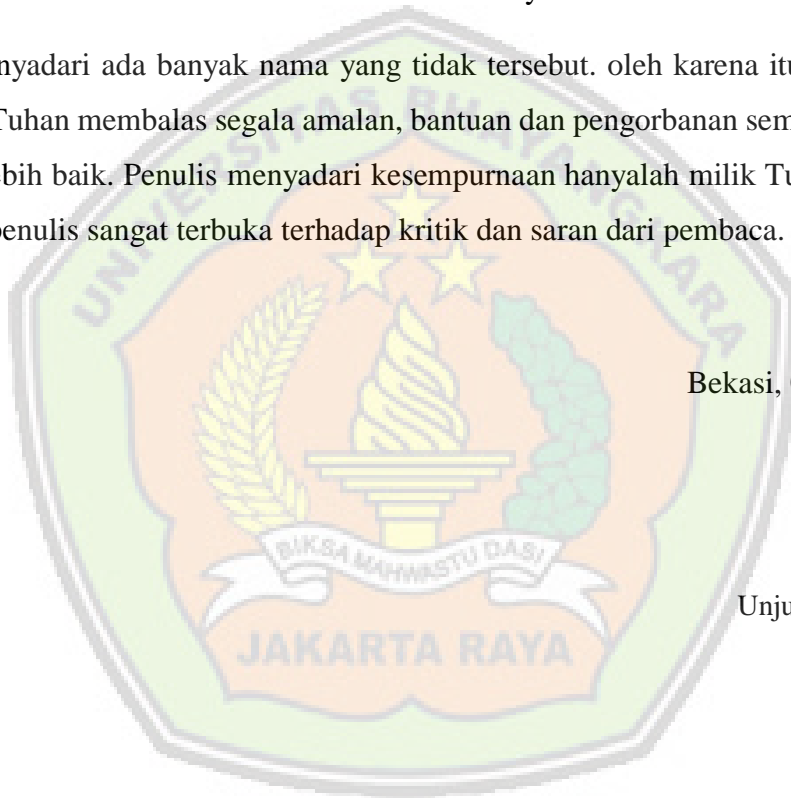
10. Seluruh *customer service* PT Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta Terminal 2F yang telah bersedia memberikan waktu sebagai subjek penelitian skripsi ini.
11. Devisi *Revenue Management* dan *Preflight Check*, yang banyak membantu saya selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
12. *Girls room* mess Sriwijaya Air terkhusus untuk sahabat tercinta Evi Veronika Bangun yang selalu menjadi penyemangat dan banyak membantu selama penyelesaian skripsi.
13. Bismar Sahata Purba, yang banyak membantu saya mulai dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
14. Seluruh sahabat dan orang yang telah banyak membantu saya selama mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan bantuannya.

Penulis menyadari ada banyak nama yang tidak tersebut. oleh karena itu penulis mohon maaf, semoga Tuhan membalas segala amalan, bantuan dan pengorbanan semua pihak dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca. Terimakasih.

Bekasi, 02 Agustus 2018

Penulis

Unjuk Utari br Ginting



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| JUDUL..... | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | I |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | II |
| LEMBAR PERNYATAAN | III |
| KATA PENGANTAR..... | IV |
| ABSTRAK..... | VII |
| ABSTRACT..... | VIII |
| DAFTAR ISI..... | IX |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Keaslian Penelitian..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Uraian Variabel..... | 16 |
| 2.1.1 Perilaku Agresif Verbal..... | 16 |
| 2.1.2 Kontrol Diri..... | 24 |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel..... | 29 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian..... | 30 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Tipe Penelitian..... | 31 |
| 3.2 Identifikasi Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 32 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.5.1 Instrumen Penelitian..... | 34 |
| 3.5.2 Validitas dan Reliabilitas..... | 38 |
| 3.6 Analisis Data..... | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Konteks atau Ruang Lingkup Penelitian..... | 42 |
| 4.2 Pelaksanaan Penelitian..... | 43 |
| 4.2.1 Persiapan Penelitian..... | 43 |
| 4.2.2 Pelaksanaan Penelitian..... | 44 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 44 |
| 4.3.1 Deskriptif Subjek Penelitian..... | 44 |
| 4.3.2 Kategorisasi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia..... | 46 |
| 4.3.3 Uji Normalitas | 53 |
| 4.3.4 Uji Linearitas | 54 |
| 4.3.5 Uji Korelasi..... | 55 |
| 4.4 Pembahasan..... | 56 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 59 |
| 5.2 Saran..... | 59 |
| 5.2.1 Saran Praktis..... | 59 |
| 5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya..... | 60 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

