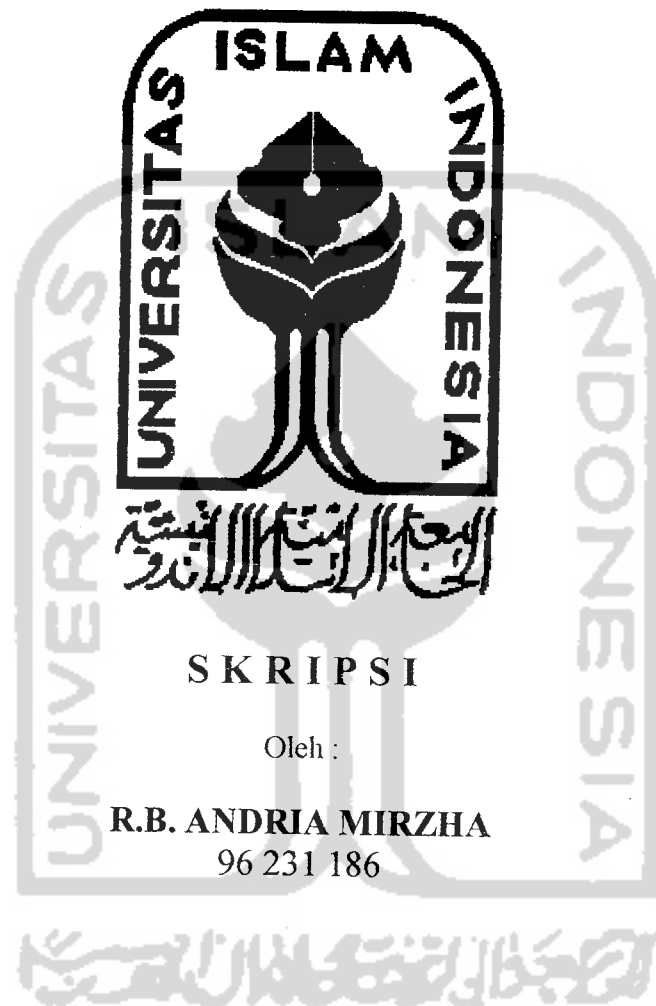


**STRES KERJA PADA KARYAWAN HOTEL
DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSI**



SKRIPSI

Oleh :

R.B. ANDRIA MIRZHA
96 231 186

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2001

**STRES KERJA PADA KARYAWAN HOTEL
DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Psikologi
Fakultas Psikologi
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Oleh :

R.B. ANDRIA MIRZHA
96 231 186

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2001

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia
Diterima untuk Memenuhi Sebagian
Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana S1 Psikologi
Pada Tanggal :
01 OCT 2001



Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Islam Indonesia
Dekan

(Handwritten signature)
(Dr. Sukarti)

Tanda Tangan

Panitia Ujian Skripsi

1. **Drs. Muh. Bachtiar, MM**

(Handwritten signature)

2. **H. Fuad Nashori, S. Psi, M. Si**

(Handwritten signature)

3. **Irwan Nuryana K, S. Psi**

(Handwritten signature)



Kupersembahkan karya-ku untuk :

*Ibunda dan Ayahanda tercinta, serta
Saudara-saudaraku tersayang.*



Mata hati-ku :

Kebahagiaanku adalah kebahagiaan Ibu, Ayah, Kakak dan Adikku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan hidayah-Nya, mencurahkan rahmat-Nya, dan menurunkan ilmu-Nya kepada orang yang mengharapakan kebijaksanaan dan petunjuk-Nya.

Selama proses menempuh pendidikan, khususnya dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, teguran, dan bantuan. Atas hal tersebut, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

Ibu Dr. Sukarti, sebagai Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia.

Bapak Muh. Bachtiar, MM, sebagai dosen pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan dorongan.

Bapak Irwan Nuryana, S.Psi, sebagai pembimbing pendamping sekaligus sebagai salah satu dosen yang banyak memberikan perhatian kepada penulis, khususnya selama proses penulisan skripsi ini.

Ibu Rina Mulyati, S.Psi, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran-saran dan perhatian selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Psikologi UII.

Ibu Dra. Emi Zulaifah, Ibu Ratna Syifaa R, S.Psi., Bapak Sus Budiharto, Psikolog, Bapak Fuad Nashori, M. Si, Ibu Qurrotul Uyun, S.Psi., serta seluruh dosen

yang telah memberikan bimbingan dan ilmunya selama penulis belajar di Fakultas Psikologi UII. Semoga ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan bermanfaat di dunia dan akhirat.

Sahabatku Waluyo yang telah memberikan dukungan moral dan masukan-masukan tentang makna hidup kepada penulis selama ini, *thank you for all*. Semoga *happy and your dream* terwujud.

Agus, Sony, dan Timbul yang telah memberikan warna hidup kepada penulis selama ini, *thank you so much*. Semoga *your succses* dalam meraih asa.

Bapak Yosef Endro Widiatmoko, *HRD Manager* beserta staf dan seluruh karyawan Hotel Santika Yogyakarta yang telah memberi izin dan bantuan pada penulis sehingga proses penelitian dapat berlangsung baik dan lancar.

Ibunda Tasriyani dan Ayahanda R. Indriyanto yang telah memberikan segalanya, doa, restu, dukungan moral dan materil.

Saudara-saudaraku, mbak Iin dan ndik Fitri yang telah membantu, menegur, dan mendorong penulis untuk menjadi orang yang dapat menyayangi.

Teman-temanku, Aji, Yusni, Shohib, Adi, Dovi, Nugie, Isnaini, Pipin, Indri, Hani, Indah, Mawar, Dinar, Mira, Luna, Ifa, Dewi, Aroem, Dian, Elice, Imel dan lain-lain yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Psikologi.

Seluruh karyawan Fakultas Psikologi yang telah melayani penulis selama mengikuti kuliah.

Semua pihak yang telah membantu penulis selama berada di Yogyakarta, khususnya dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi di Fakultas Psikologi UII.

Sekali lagi, penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya. Hanya kepada Allah SWT, puja dan puji pantas kita haturkan.

Yogyakarta, 22 Agustus 2001

Penulis

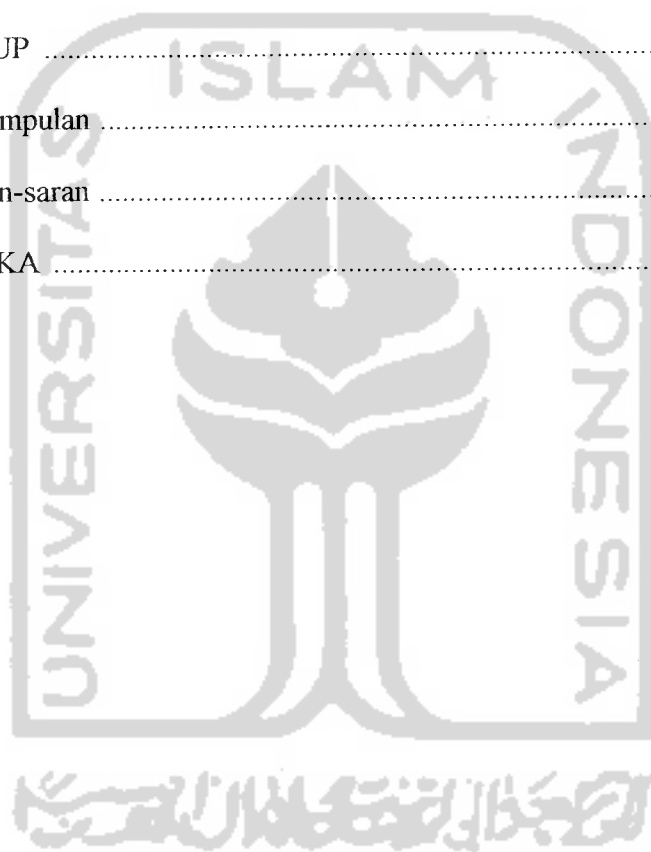


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Stres Kerja	11
1. Pengertian Stres Kerja	11
2. Akibat-akibat Stres Kerja	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	17
B. Kecerdasan Emosi	21
1. Pengertian Kecerdasan Emosi	21

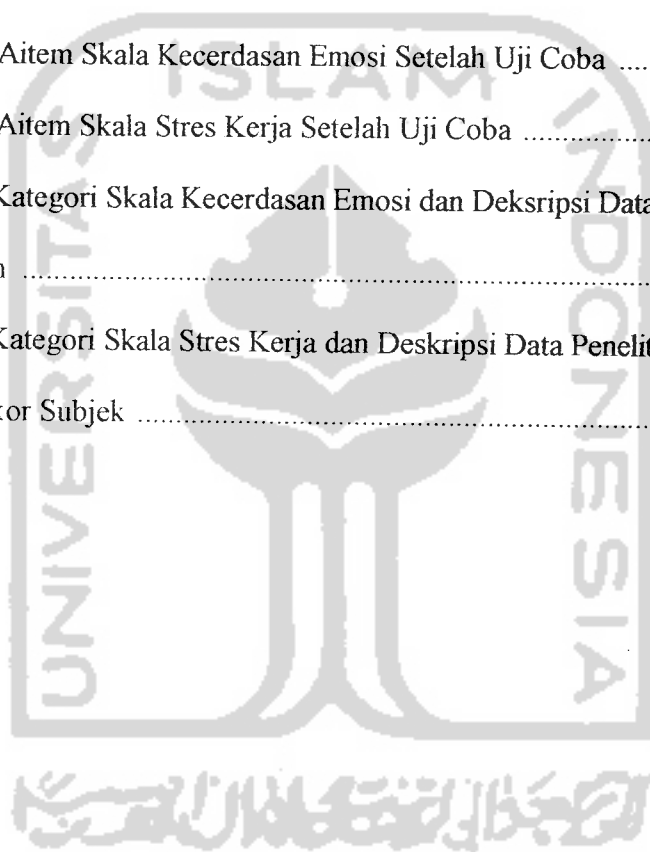
2. EQ dan IQ	23
3. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi	25
4. EQ Sebagai Penentu Keberhasilan di Dunia Kerja	28
C. Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja	31
D. Hipotesis	33
BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
A. Identifikasi Variabel Penelitian	34
B. Definisi Operasional Variabel-variabel Penelitian	34
1. Kecerdasan Emosi	34
2. Stress Kerja	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Metode Pengambilan Data	35
1. Skala Kecerdasan Emosi	36
2. Skala Stres Kerja	37
E. Metode Analisis Data	38
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	39
A. Orientasi Kancan Penelitian	39
B. Persiapan Penelitian	40
1. Proses Perizinan	40
2. Uji Coba Alat Ukur	41
3. Hasil Uji Coba Alat Ukur	41
C. Pelaksanaan Penelitian	44

D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	44
1. Uji Asumsi	44
2. Deskripsi Data Penelitian	45
3. Hasil Penelitian	49
E. Pembahasan	49
BAB V. PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran-saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sebaran Aitem Skala Kecerdasan Emosi Sebelum Uji Coba.....	37
Tabel 2. Sebaran Aitem Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba	38
Tabel 3. Jumlah Karyawan	40
Tabel 4. Sebaran Aitem Skala Kecerdasan Emosi Setelah Uji Coba	42
Tabel 5. Sebaran Aitem Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba	45
Tabel 6. Kriteria Kategori Skala Kecerdasan Emosi dan Dekripsi Data Penelitian	46
Tabel 7. Kriteria Kategori Skala Stres Kerja dan Deskripsi Data Penelitian	47
Tabel 8. Rerata Skor Subjek	48



DAFTAR LAMPIRAN

A. ALAT PENGUMPUL DATA	
1. Skala Kecerdasan Emosi	63
2. Skala Stres Kerja	67
B. HASIL ANALISIS AITEM	
1. Skala Kecerdasan Emosi	71
2. Skala Stres Kerja	78
C. DATA PENELITIAN	
1. Skala Kecerdasan Emosi	85
2. Skala Stres Kerja	85
D. HASIL ANALISIS DATA	
1. Uji Normalitas	87
2. Uji Linearitas	87
3. Teknik Korelasi <i>Product Moment</i>	88
E. SURAT IZIN PENELITIAN	
1. Dari Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia	89
F. SURAT BUKTI PENELITIAN	
1. Hotel Santika Yogyakarta	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan pesatnya industrialisasi telah memperluas dan menguniversalkan jaringan interaksi sosial. Di samping kesejahteraan material, teknologi menjadi sebuah wilayah guna mengekspresikan daya cipta dan kreativitas manusia. Bahkan dalam spektrum yang lebih luas, teknologi telah memberikan sarana untuk demokratisasi yang lebih besar. Tidak hanya demokratisasi politik, melainkan juga demokratisasi kehidupan ekonomi, sosial, dan budaya (Hadiman, 1996).

Proses pembangunan menuju negara maju yang saat ini sedang berlangsung di Indonesia akan melahirkan banyak perubahan hampir di semua aspek kehidupan. Perubahan-perubahan tersebut tidak hanya menyangkut struktur sosial masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan perubahan lingkungan hidup, keluarga, tempat kerja, dan diri manusia (Poole, 1993).

Munculnya berbagai perubahan tersebut membawa dampak pada tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kemampuannya sebagai salah satu upaya untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang terus berkembang terutama individu yang terorganisasikan dalam bidang industri.

Sejalan dengan itu, selain berbagai kemajuan dapat meningkatkan kesejahteraan ternyata secara tidak disadari juga mempunyai konsekuensi lain, yaitu

berupa gangguan faktor psikis individu yang dapat menimbulkan ketegangan atau stres. Semua itu terjadi pada individu yang kurang mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan yang dibebankan kepadanya, sehingga berakibat munculnya konflik-konflik kejiwaan, yang pada akhirnya membawa pengaruh menurunnya produktivitas dari kerja yang dihasilkan.

Tantangan era globalisasi dan Pasar Bebas ASEAN 2003 maupun Pasar Bebas Dunia 2020 serta PJP II, tentunya memerlukan peningkatan mutu dan produktivitas kerja karyawan (Hadipranata, 1996). Oleh karena itu, peningkatan kualitas manusia melalui kesehatan jiwa sebagai salah satu komponen pembentuk produktivitas kerja menjadi sangat penting artinya.

Kriteria SDM yang diperlukan oleh perusahaan mulai bergeser dari seorang yang memiliki kemampuan intelektual tinggi ke orang-orang yang memiliki kemampuan bekerja dengan orang dan orang-orang yang memiliki kematangan emosi untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan. Oleh karena itu, perusahaan bersaing mendapatkan SDM yang *qualified* dan dapat diandalkan. Hanya perusahaan yang memiliki SDM unggul yang dapat memenangkan persaingan tersebut. Hal itu pula yang menyebabkan perusahaan mulai berlomba-lomba menciptakan organisasi yang berorientasi pada *service* dan berfokus pada *quality*.

Persaingan ketat antar perusahaan ini, tidak hanya terjadi pada perusahaan yang berorientasi pada produk, namun juga pada perusahaan yang berorientasi pada jasa, termasuk perhotelan. Kondisi semacam ini, menjadikan bidang pelayanan jasa

semakin penting bahkan semakin strategis. Dengan demikian mutu jasa layanan sangat tergantung kualitas petugasnya. Pelayanan selalu mengacu pada pribadi dan situasi yang ditimbulkan oleh pelayan itu sendiri, sehingga menimbulkan kegembiraan, kesenangan dan kepuasan. Pelayanan dengan aspek-aspek teknis dalam menghasilkan produk jasa bagi pelanggan. Dalam hal ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu alur waktu, kemampuan mengantisipasi, komunikasi, kepaakan dan pengawasan.

Peranan perilaku dalam pelayanan adalah penting. Oleh sebab itu, reaksi dan tanggapan seseorang dalam suatu aktivitas akan langsung saling mempengaruhi satu sama lainnya, yang pada akhirnya berpengaruh pada tujuan kelompoknya. Dalam usaha perhotelan, para karyawan merupakan unit sosial yang dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu pelanggan hotel yang maksimal. Untuk mencapai keberhasilan ini maka seorang karyawan hotel harus tepat waktu, memiliki rasa hormat terhadap diri, teman maupun pimpinan, memiliki loyalitas maupun pengabdian, menjalankan tugas dengan baik, dapat dipercaya, mengikuti jalur komunikasi, kemauan untuk bekerja sama dan motivasi.

Selain itu, masih dibutuhkan perilaku yang baik dalam menjual dan melayani seperti sikap mereka terhadap pelanggan yang mereka layani, sopan santun mereka, bagaimana mereka membuat perasaan pelanggan, bagaimana mereka berbicara, apakah sejumlah tindakan mereka membuat pelanggan senang, serta profesional atau tidak, sama penting dengan mutu fisik atau suatu produk. Dengan kata lain, sikap dan

tingkah laku karyawan hotel akan sangat menentukan berhasilnya operasi suatu hotel di masa yang akan datang (Yoeti, 1999).

Berkaitan dengan proses kerja yang bertumpu pada efisiensi dan efektifitas sangat membutuhkan SDM yang baik dan berkualitas. Untuk itu perusahaan harus secara aktif memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan yang disesuaikan dengan potensi dan kondisi perusahaan agar tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Pengembangan yang terencana merupakan salah satu cara agar SDM yang baik dan berkualitas dapat dipersiapkan.

Selain merupakan aset organisasi yang paling vital, SDM (karyawan) merupakan pelanggan internal atau ujung tombak yang menentukan kualitas akhir suatu produk atau jasa dan perusahaan. Akan tetapi, kenyataannya masih banyak perusahaan yang mengeksploitasi karyawannya dan tidak memberikan peluang kepada mereka untuk berkembang dan berprestasi secara optimal. Situasi yang paling parah adalah bila manajemen dan karyawan saling tidak mempercayai. Akibatnya, semangat dan moral kerja sangat rendah, produktifitas rendah, muncul sikap apatis, ketidakpuasan terjadi dimana-mana dan pada akhirnya karyawan merasa tertekan dalam setiap kali menjalankan aktivitasnya.

Upaya agar perusahaan terhindar dari permasalahan tersebut, hendaknya karyawan diberi keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam rangka melayani pelanggan, termasuk menangani keluhan mereka yaitu dengan memberikan otonomi, wewenang dan kepercayaan kepada setiap individu

dalam suatu organisasi serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin.

Melalui pemberdayaan karyawan diharapkan terjadi *sharing of power*, dimana bawahan dilibatkan secara bersama-sama dengan pihak manajemen untuk melakukan perubahan. Dengan menerapkan berbagai praktek manajerial, manajemen perusahaan dapat secara signifikan menguatkan keyakinan bawahan pada kemampuan diri mereka sendiri (Tjiptono, 2000).

Peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia selama kurun waktu PJP II seperti yang diimplementasikan dalam GBHN 1993 terlihat masih jauh dari harapan, karena berbagai kendala dan kejadian yang dialami Bangsa Indonesia akhir-akhir ini.

Dunia industri pun tidak lepas dari pergolakan perburuhan yang dipicu oleh ketidakpuasan pekerja atas keputusan perusahaan memutuskan hubungan kerja secara sepihak dengan alasan efisiensi. Kasali (1998) menyatakan bahwa ratusan perusahaan melakukan perampingan (*down sizing*) agar perusahaan bisa bertahan dalam situasi krisis ini. Kebijakan perampingan yang diambil perusahaan membuat beban kerja yang harus ditanggung karyawan bertambah. Sumber daya insani yang terbatas menuntut untuk mampu mengoptimalkan perannya supaya target perusahaan tetap tercapai.

Kebijakan yang diambil perusahaan tersebut tidak didukung dengan pemberian penghargaan yang sesuai dengan apa yang telah karyawan berikan bagi

perusahaan, bahkan cenderung melanggar dan mengabaikan hak-hak karyawan. Akibatnya, karyawan merasa tidak berharga dan tidak mampu untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Hal ini tentu saja membawa kerugian pada organisasi perusahaan, karena produktivitasnya menjadi tidak optimal.

Perkembangan lebih jauh dari negara industri di masa mendatang menuntut seorang individu untuk lebih menekankan serta memberikan perhatian lebih banyak lagi pada bidang pekerjaannya. Seseorang dituntut untuk membagi dua perhatiannya, yaitu antara pekerjaan dan keluarganya. Adanya perhatian yang mendua tersebut memberikan seseorang lebih besar untuk menderita suatu tekanan atau stres.

Bercermin dari harapan dan realita di atas terlihat bahwa dunia kerja Indonesia sedang mengalami masa-masa yang sulit, terutama bagi karyawan biasa yang tidak mempunyai posisi tawar (*bergaining position*) yang tinggi. Kondisi-kondisi seperti ini potensial sekali menimbulkan stres bagi karyawan.

Stres, menurut Beehr dan Newman (Luthan, 1998) sering dikaitkan dengan individu yang kurang mampu mengeliminir dorongan-dorongan dari tekanan-tekanan yang muncul dari serangkaian akumulasi kejadian sebagai suatu kondisi yang muncul dari interaksi orang dengan pekerjaan mereka dan ditandai oleh perubahan dalam diri manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normalnya. Korchin (1976) mengungkapkan bahwa bagaimana seseorang menginterpretasikan stresor tergantung pada banyak hal, seperti; sikap terhadap stresor, pengetahuan akan

konsekuensinya dan evaluasi terhadap biaya yang mungkin muncul, serta pengalaman menghadapi stresor.

Stres yang terus menerus dialami oleh individu tidak hanya mempengaruhi kesehatan mentalnya, tetapi juga mempengaruhi cara-cara individu melakukan tugasnya dan perasaan individu mengenai diri dan pekerjaannya. Stres yang berlebihan dan cenderung tidak terkontrol mempunyai konsekuensi yang penting terhadap produktivitas, performansi kerja, dan kecemasan (Kirmeyer, 1988).

Timbulnya stres di lingkungan kerja melibatkan dua hal yang sangat berpengaruh untuk menimbulkan stres kerja, yaitu karyawan yang bersangkutan mungkin kurang dapat menyesuaikan dirinya dengan kondisi pekerjaan yang ada dan memang kondisi kerja sendiri yang memang menimbulkan stres kerja yang berlebihan. Kondisi lingkungan pekerjaan yang membuat stres bagi seorang karyawan belum tentu merupakan sumber stres bagi karyawan lain.

Pengalaman stres merupakan pengalaman yang bersifat sangat pribadi (Cooper dkk, 1995). Setiap individu mempunyai toleransi yang berbeda terhadap berbagai situasi stres (Davis, 1985). Hal ini tergantung pada kepercayaan diri dan penyesuaian diri individu dalam menghadapi dan mengelola berbagai sumber stres, sehingga stres yang ada dapat dimanfaatkan untuk membantu meningkatkan kemampuan individu dalam menggunakan emosinya secara efektif guna mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan, yang dikhususkan di tempat kerja.

Suatu stresor tidak muncul dengan sendirinya, baik itu yang bersifat positif maupun negatif. Situasi atau kondisi stres muncul dari serangkaian akumulasi kejadian yang melibatkan individu dengan lingkungannya, yang membutuhkan pengawasan eksternal berupa norma sebagai fungsi pengawasan dan kontrol sosial di tempat kerja. Sedangkan pengawasan internal datang dari dalam diri individu dan menghasilkan kontrol diri. Kontrol diri yang merupakan unsur dominan dalam kecerdasan emosi (Goleman, 1995), bertugas sebagai fungsi pengawasan secara internal yang akan menekan munculnya stres dalam kerja.

Pembahasan mengenai kontrol diri menjadi menarik apabila terkait dengan salah satu unsur kepribadian manusia yang memuat aspek kontrol diri tersebut. Sisi kepribadian yang dimaksudkan adalah kecerdasan emosi, yang lebih dikenal dengan istilah *EQ (Emotional Quotient)*

Konsep *EQ* merupakan fenomena yang masih baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, dan dicetuskan pertama kali tahun 1995 oleh Daniel Goleman. Namun begitu, meski beberapa ahli telah mendalami konsep *EQ* secara khusus, belum ada definisi yang jelas mengenai *EQ* itu sendiri. Goleman (1995) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah:

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Memperhatikan definisi di atas terlihat bahwa *EQ* terdiri dari beberapa unsur. Salah satu unsur yang menarik dari konsep *EQ* ini adalah motivasi diri dan ketrampilan berprestasi yang mencakup kemampuan menghadapi dan mengatasi kegagalan (Shapiro, 1997). Individu harus belajar untuk menghadapi kegagalan agar siap secara mental untuk menghadapi segala kemungkinan dan mengantisipasi kemungkinan yang terburuk.

Bagaimanapun, kegagalan dan rasa kecewa diperlukan sebagai unsur pembangun yang ikut membentuk keberhasilan dan kebahagiaan. Hal ini ditegaskan oleh Segerstrom (1998) bahwa cara penyesuaian diri yang defensif, seperti perilaku melarikan diri atau menghindari masalah tidak akan menyelesaikan masalah, tetapi justru membuat keadaan bertambah sukar karena munculnya pemikiran-pemikiran yang mengganggu usaha pemecahan masalah. Sebaliknya, salah satu aspek *EQ* yaitu optimisme, dipandang Segerstrom sebagai kekuatan yang berhubungan dengan penyesuaian fisik dan psikis terhadap situasi-situasi penyebab stres.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, sepatutnya dipertanyakan bagaimanakah kontribusi kecerdasan emosi terhadap stres kerja, apakah kecerdasan emosi bisa menekan timbulnya stres kerja pada karyawan. Kecerdasan emosi termanifestasikan pada kemampuan individu untuk mengontrol diri sendiri, sedangkan kontrol diri sebagai wujud dari pengawasan internal dibutuhkan untuk menekan timbulnya stres dalam kerja.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empirik apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

Secara teoritis, hasil penelitian ini akan memberikan informasi baru dan memperkaya khasanah teori penelitian psikologi industri dan organisasi, khususnya tentang hubungan kecerdasan emosi dengan stres kerja.

Secara praktis, hasil penelitian ini akan berguna bagi pemecahan masalah tentang stres kerja karyawan. Jika hipotesis ini terbukti, maka untuk mengatasi stres kerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan kecerdasan emosi. Sebaliknya, jika hipotesis penelitian ini tidak teruji, maka perusahaan perlu memperhatikan faktor lain untuk memecahkan masalah stres kerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan satu keadaan psikologik yang tidak menyenangkan, yang disebabkan oleh persepsi dan penilaian adanya ancaman karena ketidaksesuaian antara tuntutan, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya, dengan kemampuan diri seseorang dalam menghadapi tuntutan itu.

Secara umum stres merupakan suatu situasi yang memiliki karakteristik tuntutan lingkungan yang melebihi kemampuan individu untuk merespon. Lingkungan dalam pengertian ini tidak hanya menyangkut lingkungan fisik saja tetapi juga lingkungan sosial (Evans, 1982). Menurut pandangan Cox dan Mackay (Fraser, 1983) stres atau yang sekarang sering disebut ketegangan adalah sebuah gejala yang sangat individual. Stres adalah hasil penafsiran seseorang mengenai keterlibatannya dalam lingkungannya, baik secara fisik maupun psikososial. Stres atau ketegangan timbul sebagai suatu hasil ketidakseimbangan antara persepsi seseorang itu mengenai tuntutan yang dihadapinya dan persepsi mengenai kemampuannya untuk menanggulangi tuntutan tersebut.

Tyrer (1980) memberi batasan bahwa stres secara umum adalah sesuatu yang menekan dan memaksa individu untuk bertindak dan berfikir lebih cepat serta lebih intensif dari yang dikehendaki. Stres merupakan reaksi fisik dan psikis terhadap perubahan-perubahan yang dialami individu. Namun demikian, terjadinya stres dalam diri individu tergantung pada kemampuan penyesuaian diri yang dimilikinya.

Bila seseorang mempunyai kemampuan penyesuaian diri yang baik, maka stres tidak akan banyak berpengaruh. Sebaliknya jika tidak mampu menyesuaikan diri, maka stres akan mengganggu kesehatan fisik dan psikisnya.

Menurut Selye (Fraser, 1983), bertentangan dengan kepercayaan pada umumnya, stres bukanlah sekedar ketegangan syaraf dan bukan pula akibat dari gangguan mental. Stres pasti bukan sesuatu yang harus dihindari. Ia berkaitan dengan pengungkapan seluruh kecenderungan lahiriah seseorang. Stres senantiasa muncul bila terdapat suatu tuntutan pada setiap bagian tubuh.

McGrath (Dunnette, 1976) secara mendalam menjabarkan pengertian stres dalam enam tema yang masing-masing telah terbukti secara empiris. Tema-tema tersebut adalah:

1. Tema 1: Penilaian kognitif. Stres dialami secara subjektif dan pengalaman tersebut tergantung pada persepsi individu tentang situasi yang dihadapi. Respon emosional, fisiologi, dan tingkah laku yang dipandang sebagai petunjuk-petunjuk stres sangat dipengaruhi oleh interpretasi individu tentang situasi stres eksternal.
2. Tema 2: Pengalaman. Pengalaman yang lalu dalam bentuk kebiasaan dengan situasi tersebut, pengetahuan tentang kondisi stresor dan praktek menghadapi situasi yang dapat mempengaruhi tingkat stres atau mengubah reaksi-reaksi pada stres tersebut.
3. Tema 3: *Reinforcement*. *Reinforcement* positif dan negatif, yaitu sukses dan kegagalan masa lalu dapat mengurangi atau mempertinggi tingkat stres.
4. Tema 4: *The Inverted U*. Ada hubungan yang non linier, mungkin berbentuk U terbalik antara derajat stres dengan tingkat atau kualitas *performance*. Pada

tingkat stres yang rendah, *performance* jelek. Kenaikan stres sampai ke tingkat optimal, optimal untuk individu tertentu dan *performance* tugas tertentu mempertinggi *performance*. Tetapi kenaikan stres lebih lanjut menyebabkan penurunan *performance*.

5. Tema 5: Perbedaan tugas. Sikap dasar tugas atau aktivitas individu dan hubungan antara aktivitas-aktivitas tersebut dengan kondisi-kondisi stresor akan mempengaruhi arah dan bentuk hubungan-hubungan antara stres, *performance* tugas, dan konsekuensi-konsekuensinya.
6. Tema 6: Efek-efek interpersonal. Kehadiran atau ketidakhadiran dan tindakan-tindakan orang lain dalam suatu situasi mempengaruhi stres maupun tingkah laku sebagai respon pada stres. Orang lain dapat bertindak sebagai sumber pertentangan dan gangguan ataupun sumber afiliasi, harga diri, dan *rewards* interpersonal lain.

Stres dapat muncul pada semua aspek kehidupan manusia, termasuk pula di dalamnya stres yang terdapat pada bidang pekerjaan. Wilford (Fraser, 1983) menyatakan bahwa stres terjadi bila terdapat penyimpangan dari kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki, sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjanya.

Schuler (1979) berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan di mana faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis atau fisiologis karyawan. Stres ini dapat bersifat potensial atau nyata. Bersifat potensial bila stres merupakan interaksi antara karyawan dengan lingkungannya dan bersifat nyata bila orang bereaksi terhadap keadaan stres tersebut.

Terjadinya stres kerja tergantung pada tingkat toleransi dalam aktivitas *coping* karyawan terhadap tuntutan situasional lingkungan kerja yang mengandung stres kerja. Para ahli menemukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan individual dalam aktivitas *coping* karyawan, seperti disebutkan bahwa jenis kelamin yang berbeda akan memiliki tingkat aktivitas *coping* yang berbeda pula (Shinn dkk, 1984).

Coleman (1991) menyebutkan beberapa masalah yang bisa menyebabkan stres bagi karyawan, yaitu: pekerjaan yang tidak menambah harga diri, pekerjaan yang tidak memberikan kepuasan, pekerjaan yang tidak memberikan jaminan keuangan, serta pekerjaan yang tidak memberikan kepuasan secara intelektual dan fisik.

Stres kerja menurut Mambu (Dewi, 1998) diartikan sebagai:

1. Pola reaksi yang dihasilkan seseorang sebagai akibat hadirnya suatu desakan dari lingkungannya. Reaksi tersebut dapat bersifat psikologis dan fisiologis yang bertujuan untuk mempertahankan integritasnya. Reaksi-reaksi ini mungkin dapat bertindak sebagai suatu rangsang yang akan menghasilkan reaksi selanjutnya.
2. Stres merupakan desakan yang datangnya dari lingkungan yang dirasakan mengganggu keseimbangan diri seseorang atau dalam beberapa hal dapat merusak. Dalam batas-batas tertentu tekanan-tekanan ini masih dapat ditoleransi, tetapi bila telah melampaui batas ketahanan seseorang akan mengakibatkan kerusakan-kerusakan permanen, baik bersifat psikis ataupun fisik. Jadi adanya toleransi seseorang akan besar perannya dalam menghadapi stres.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi psikologis yang tidak menyenangkan, yang muncul karena

individu merasa terancam dalam bekerja. Kondisi psikologis ini dipengaruhi oleh persepsi individu yang menunjukkan ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan dan sistem kepribadiannya.

2. Akibat-akibat Stres Kerja.

Stres timbul disertai dengan suatu pengalaman emosional yang negatif dengan perubahan psikologis maupun fisiologis. Selanjutnya stres juga dapat dianggap sebagai suatu respon terhadap suatu sumber stres yang menimbulkan suatu perubahan di dalam pola-pola fungsi perilaku, fisiologis, dan kognitif individu, Mambu (Dewi, 1998).

Fontana (1989) menguraikan bahwa simtom stres dapat berupa efek kognitif, emosi maupun perilaku individu. Efek kognitif stres dapat berupa gangguan proses kognitif yang disebabkan oleh perasaan tertekan dan tegang. Efek emosi terhadap stres umumnya berupa kendali diri berkurang, sehingga individu bersikap lain dari keadaan normalnya. Efek perilaku merupakan manifestasi dari gangguan kognitif dan emosi. Individu yang stres bisa jadi mengalami gangguan bicara, kurang bersemangat, dan cenderung bersikap negatif.

Stres yang dialami seseorang terletak pada suatu titik dari rangkaian kesatuan antara stres yang timbul akibat peniadaan unsur yang diperlukan dan stres yang timbul dari penambahan secara berlebihan unsur-unsur yang tidak diperlukan. Dengan demikian, terdapat suatu titik di mana tingkat stres orang tersebut mencapai tingkat optimum.

Napoli (Berry dkk, 1993) menerangkan bahwa manifestasi stres kerja dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu sudut pandang pekerja dan sudut pandang

manajemen. Sudut pandang pekerja lebih menyoroti perilaku individual pekerja yang muncul, kegelisahan, sulit tidur, nafsu makan hilang, perubahan suasana hati, penggunaan obat-obatan, dan ada ketidakpuasan terhadap pekerjaan maupun hidup pada umumnya. Sudut pandang manajemen, melihat stres kerja ada peningkatan absensi karyawan, kecelakaan kerja, keluhan karyawan atas kompensasi yang diberikan, dan permohonan alih kerja.

Sebenarnya stres kerja tidak hanya berakibat negatif, tetapi juga positif. Akibat stres kerja yang positif adalah adanya peningkatan *performance*, produktivitas, dan motivasi kerja. Akan tetapi, akibat positif stres kerja ini seakan tenggelam dalam bayang-bayang stres kerja yang negatif (Robbins, 1996).

Mitchell (Lazarus, 1985) menerangkan akibat stres, antara lain adalah:

1. Efek subjektif, sebagai contoh kecemasan, apatis, kelelahan kerja, depresi, *nervous*, dan turunya harga diri.
2. Efek tingkah laku, sebagai contoh tingkah laku yang impulsif, penggunaan obat-obatan perangsang, dan kurang istirahat.
3. Efek kognitif, sebagai contoh kurangnya proses informasi dan lupa.
4. Efek fisiologis, sebagai contoh kenaikan glukosa, tekanan darah, selalu berkeringat, dan kesulitan bernafas.
5. Efek organisasi, sebagai contoh tingginya absensi, *turn over*, timbulnya keluhan-keluhan, dan tingginya angka kecelakaan.

Stres bisa bersifat sementara atau menetap untuk jangka waktu lama, dengan kadar ringan atau berat. Hal ini tergantung pada seberapa lama penyebab stres itu terus berlangsung, seberapa kuat penyebab stres itu, dan juga seberapa besar

kekuatan individu untuk memulihkan dirinya sendiri dari stres yang dialami (Beehr, 1995).

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja sangat besar pengaruhnya dalam perilaku kerja dan proses organisasi secara keseluruhan. Penelitian mengenai stres kerja telah banyak dilakukan dan cukup menonjol pada bidang psikologi. Ada banyak pendapat dari para ahli mengenai faktor-faktor yang berperan sebagai sumber penyebab stres yang kompleks dan berhubungan satu sama lain.

Dinamika terjadinya stres kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor individual dan faktor-faktor tertentu dari stimulus atau situasi lingkungan. Faktor-faktor individual yang mempengaruhi stres kerja antara lain: tipe kepribadian (Arsenault dkk, 1983), jenis kelamin dan usia (Gibson dkk, 1985), dan pengalaman kerja (Koch dkk, 1982). Robbins (1989) mengatakan bahwa pengalaman kerja akan membuat seseorang lebih tahan terhadap tekanan-tekanan dalam pekerjaan. Faktor-faktor individual tersebut akan mempengaruhi persepsi atau penilaian individu terhadap diri dan lingkungannya.

Selain faktor-faktor individual di atas, faktor lingkungan atau situasi kerja dan karakteristik pekerjaan juga dapat menimbulkan stres kerja, yaitu: beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, rendahnya kualitas pengawasan, iklim pimpinan yang tidak memberikan rasa aman, ketidakseimbangan antara otoritas dan tanggung jawab, kekaburan peran, perbedaan nilai perusahaan dengan nilai individu, dan adanya situasi yang tidak menentu yang mengancam karyawan.

Schultz (1982) menambahkan beberapa faktor penyebab stres yang berasal dari lingkungan, yaitu: adanya hubungan dan pengaruh dari karyawan lain yang menderita stres kerja dan sifat-sifat pada pekerjaan *assembly lines* yang menonjolkan kecepatan, kurangnya tantangan atau partisipasi, repetitif dan monoton, dan disertai dengan tingkat kebisingan yang tinggi, demikian pula dengan sistem upah yang mendasarkan pada produk atau layanan yang dihasilkan.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Menurut Robbins (1993), ada tiga faktor yang potensial menyebabkan stres kerja, yaitu:

1. Faktor lingkungan, meliputi kondisi ekonomi, politik, dan teknologi yang tidak menentu.
2. Faktor organisasional, meliputi tuntutan pekerjaan, tuntutan peran, tuntutan antar individu, struktur organisasi perusahaan, kepemimpinan dalam perusahaan, dan siklus hidup perusahaan.
3. Faktor individual, meliputi masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian termasuk di dalamnya harga diri.

Luthan (1985) memberikan gambaran bahwa sumber-sumber stres tersebut dapat berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok-kelompok yang mempengaruhi pekerja dan dari para pekerja itu sendiri, serta stresor-stresor individual.

Stresor-stresor di dalam organisasi dapat dikategorikan menjadi: kebijaksanaan-kebijaksanaan, struktur organisasi, kondisi fisik dan proses-proses. Makin besar dan kompleks organisasi, makin banyak stresor bagi para pekerja di

dalam pekerjaannya. Hal lain yang potensial menjadi sumber stres adalah kelompok. Stresor-stresor kelompok ini dapat dipengaruhi oleh tiga hal seperti: kurangnya kohesivitas kelompok, kurangnya dukungan sosial, dan konflik di dalam diri individu, antar pribadi atau antar kelompok. Meskipun banyak stresor individual, ada tiga bidang yang mudah dikenali, yaitu: stresor-stresor peran, karakteristik pribadi, perubahan-perubahan karir dan kehidupan.

Schuler (Davis, 1985) berpendapat bahwa sumber utama stres karyawan berasal dari faktor-faktor yang bersifat organisasi dan lingkungan nonpekerjaan. Kedua penyebab stres ini dapat ditanggapi karyawan sebagai stres positif yang merangsang usaha optimalnya dalam memenuhi tuntutan pekerjaan maupun sebagai stres negatif yang dapat mengganggu performansi kerjanya.

McGrath (Dunnette, 1976) menyebutkan ada enam aspek yang penting dalam dinamika terbentuknya stres kerja, yaitu:

1. Stres yang bersumber dari tugas, berupa hal-hal yang berhubungan dengan tugas-tugas pekerjaannya.
2. Stres yang bersumber dari peran, yaitu adanya pertentangan peran dan kekaburan.
3. Stres yang timbul karena *behavior setting*, hal ini sangat tergantung pada kemampuan individual untuk membaca situasi serta memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada.
4. Stres yang bersumber pada lingkungan fisik, misal: pencahayaan yang kurang, suhu yang terlalu dingin atau panas.
5. Stres yang bersumber dari lingkungan sosial yang berupa ketidaksesuaian hubungan interpersonal, isolasi, dan lain-lain.

6. Stres yang bersumber pada karakteristik individual, faktor ini berisi aspek-aspek tertentu dalam individu yang membuat individu menjadi lebih mudah mengalami stres.

Penelitian ini sendiri hanya akan menggunakan lima aspek stres kerja (Dewi,1998), yaitu:

1. Karakteristik pekerjaan yaitu hal-hal yang berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan yang dihadapi karyawan, berupa tingkat kesukaran tugas, banyaknya tugas dan kekaburan tugas, serta peran karyawan yang spesifik.
2. Lingkungan fisik yaitu segala kondisi yang ada dalam lingkungan kerja, misal: suhu, tingkat kebisingan, perlengkapan kerja, bahaya potensial, ventilasi, pencahayaan.
3. Lingkungan sosial yaitu hubungan interpersonal antara karyawan dengan rekan kerja, karyawan dengan atasan dan karyawan dengan bawahan.
4. Karakteristik individu yaitu ciri sifat yang dimiliki individu yang mendukung kecenderungan stres. Ciri sifat ini tidak terlepas dari konteks budaya individu yang bersangkutan, misal: orang Jawa cenderung kurang asertif dan lebih suka menghindari konflik.
5. Iklim organisasi yaitu sifat atau ciri-ciri yang relatif tetap pada organisasi (perusahaan), termasuk sistem penggajian, sistem administrasi, prosedur kerja dan promosi, disiplin kerja, pengambilan keputusan, yang dikombinasikan

Stres kerja yang berasal dari dalam individu merupakan sumber stres yang dapat membuat individu menjadi tidak bersemangat dalam bekerja. Hal ini disebabkan, karena faktor internal individu mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut bertindak, terutama bila itu berhubungan dengan kecerdasan emosi. Oleh karena itu, perlu sekiranya untuk mengkaji kecerdasan emosi secara mendalam.

B. Kecerdasan Emosi

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Kecerdasan Emosi atau kecerdasan emosional, lebih dikenal dengan istilah *EQ (Emotional Quotient)*. Goleman (1995) memberikan definisi bahwa kecerdasan emosi adalah:

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa.

Patton (1997) memberikan definisi yang lebih sederhana, tentang kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan. Salovey dan Mayer (Shapiro, 1997) mendefinisikan *EQ* sebagai bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan. Salovey dan Mayer juga mengungkapkan bahwa dalam kecerdasan emosi terdapat beberapa kualitas emosional, yaitu empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat.

Reuven (Goleman, 1999) menggambarkan kecerdasan emosi sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Kecerdasan

emosi ini mencakup limabelas kemampuan pokok yang tercakup dalam lima gugus umum, yaitu:

1. *Ketrampilan intrapribadi*

- kemampuan menyadari diri
- memahami emosi diri
- mengungkapkan perasaan dan gagasan

2. *Ketrampilan antarpribadi*

- kemampuan menyadari dan memahami perasaan orang lain
- peduli kepada orang lain secara umum
- menjalin hubungan dari hati ke hati secara akrab

3. *Adaptabilitas*

- kemampuan menguji perasaan diri
- kemampuan mengukur situasi sesaat secara teliti
- keluwesan mengubah perasaan dan pikiran untuk pemecahan masalah

4. *Strategi pengelolaan stres*

- kemampuan mengatasi stres
- kemampuan mengendalikan luapan emosi

5. *Faktor-faktor terkait motivasi dan suasana hati*

- kemampuan bersikap optimis
- menikmati diri sendiri
- menikmati kebersamaan dengan orang lain
- merasakan dan mengekspresikan kebahagiaan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menggunakan

emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif, dan meraih keberhasilan, yang dikhususkan di tempat kerja.

2. EQ dan IQ

Sebelum kehadiran konsep *EQ*, dunia psikologi lebih banyak berpegang pada konsep *IQ* untuk menentukan kecerdasan seseorang sebagai bahan informasi. Tetapi posisi tingkat *IQ* sekarang tidak lagi mutlak menggambarkan seberapa jauh seseorang bisa sukses dalam kehidupannya.

Dua macam kecerdasan yang berbeda ini, yaitu intelektual dan emosi mengungkapkan aktivitas bagian-bagian yang berbeda dalam otak. Kecerdasan intelektual terutama didasarkan pada kerja neokorteks, lapisan yang dalam evolusi berkembang paling akhir di bagian atas otak. Sedangkan pusat-pusat emosi berada di bagian otak yang lebih dalam, yaitu pada subkorteks yang secara evolusi lebih kuno. Kecerdasan emosi dipengaruhi oleh pusat-pusat emosi ini, tetapi dalam keselarasan dengan kerja pusat-pusat intelektual.

Kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda-beda, tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik (*academic intelligence*) yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang diukur dengan *IQ*. Banyak orang cerdas, dalam arti terpelajar, tetapi tidak memiliki kecerdasan emosi, ternyata bekerja menjadi bawahan orang ber-*IQ* lebih rendah tetapi unggul dalam ketrampilan kecerdasan emosi.

Goleman (1995), berdasar banyak penelitian menemukan bahwa kecerdasan umum (*IQ*) semata-mata hanya dapat memprediksi kesuksesan hidup seseorang sebanyak 20% saja, sedang 80% yang lain adalah apa yang disebutnya kecerdasan emosi. Bila tidak ditunjang dengan pengelolaan emosi yang sehat, kecerdasan tidak akan menghasilkan seorang yang sukses hidupnya di masa yang akan datang.

Penelitian terobosan ini memiliki berbagai implikasinya bagi lingkungan bisnis dan bagi cara kita mengelola diri kita sendiri dan orang lain. Ia menyebutkan bahwa *EQ* mencakup semua sifat seperti kesadaran diri, manajemen suasana hati (*mood*), motivasi diri, pengendalian impuls/desakan diri, ketrampilan (mengendalikan) orang

Berkenaan dengan penelitian yang baru dan sangat berarti ini, kini jelaslah bahwa *IQ* saja bukan faktor yang dapat membuat seseorang menjadi berhasil. Adalah paduan *EQ* dan *IQ* yang dapat membuat perbedaan dalam meraih keberhasilan di tempat kerja.

Shapiro (1997) menekankan konsep *EQ* sebagai konsep yang sangat bermakna, meskipun mungkin tidak akan pernah diukur secara akurat seperti pengukuran *IQ*. Cooper (1997) menganggap bahwa nilai *IQ* yang diyakini tidak akan banyak berubah seumur hidup, terlalu banyak didominasi nilai matematis yang memperlakukan manusia seolah benda mati yang dapat dianalisis. Mungkin taraf *EQ* tidak akan pernah dapat diukur secara pasti.

IQ adalah faktor genetik yang tidak dapat berubah yang kita bawa sejak lahir. *EQ* tidak. Kita dapat menyempurnakannya dengan kesungguhan, latihan, pengetahuan dan kemauan. Dasar untuk memperkuat *EQ* kita adalah dengan memahami diri kita sendiri.

Kesadaran diri adalah bahan baku penting untuk menunjukkan kejelasan dan pemahaman akan tindakan kita. Ia adalah titik awal dari pengembangan pribadi. Pada titik inilah pembangunan *EQ* dapat dimulai. Saluran menuju kesadaran diri adalah rasa tanggung jawab dan keberanian. Faktor-faktor ini sangat penting bagi perubahan kepribadian dan saat menghadapi berbagai aspek diri yang tidak menyenangkan. Tanpa kecerdasan emosi., orang tidak akan bisa menggunakan kemampuan-kemampuan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang maksimum.

Sebagai potensi yang dimiliki seseorang dalam mengelola emosinya, kecerdasan emosi adalah serangkaian tindakan terintegrasi untuk secara kognitif, mengelola emosi yang merupakan aspek afektif. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa potensi pengelolaan emosi ini dikenal dengan istilah “kecerdasan”. Sejalan dengan hal itu, konsep *EQ* berusaha untuk memperlakukan orang, pasar, gagasan dan organisasi sebagai sesuatu yang unik dan hidup, generatif, dan interaktif, serta memiliki kemampuan bawaan untuk berubah, belajar, tumbuh, membangkitkan inspirasi, kreatif, melakukan sinergi dan bertransformasi. *EQ* juga dipandang sebagai kecerdasan yang dapat dipelajari, kecerdasan yang dapat dikembangkan dan disempurnakan kapan saja dan pada usia berapa saja (Cooper, 1997).

3. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi

EQ sebagai suatu keseluruhan memiliki banyak komponen. Komponen-komponen yang ada terasa sangat kompleks karena terkait dengan kemampuan subjektif seseorang untuk dapat menggunakan kemampuan dan potensi emosionalnya dalam kehidupan sehari-hari. Belum banyak ahli yang memberikan klasifikasi unsur dalam *EQ* secara jelas dan terperinci. Salah satu pemikiran yang

cukup menarik adalah klasifikasi dari Cooper (1997) yang menawarkan *EQ* sebagai sebuah titik awal Model Empat Batu Penjuru. Tawaran model ini lebih dikhususkan pada *EQ* eksekutif, yaitu penggunaan kecerdasan emosional di tempat kerja. Model Empat Batu Penjuru tersebut terdiri dari :

- (1) Kesadaran emosi, bertujuan membangun rasa percaya diri pribadi melalui pengenalan terhadap emosi yang dialami dan kejujuran terhadap emosi yang dirasakan. Kesadaran emosi yang baik terhadap diri sendiri dan orang lain, sekaligus kemampuan untuk mengelola emosi yang sudah dikenalnya, membuat seseorang dapat menyalurkan energi emosinya ke reaksi yang tepat dan konstruktif.
- (2) Kebugaran emos, bertujuan mempertegas antusiasme dan ketangguhan untuk menghadapi tantangan dan perubahan. Hal ini mencakup kemampuan untuk mempercayai orang lain, menampilkan diri apa adanya, menghargai ketidakpuasan diri sendiri dan orang lain serta mengelola konflik dan mengatasi kekecewaan dengan cara yang paling konstruktif.
- (3) Kedalaman emosi yaitu mencakup komitmen untuk menyelaraskan hidup dan kerja dengan potensi serta bakat unik yang dimiliki. Komitmen yang berupa rasa tanggung jawab ini, pada gilirannya memiliki potensi untuk memperbesar pengaruh tanpa perlu menggunakan kewenangan untuk memaksakan otoritas.
- (4) Alkimia emosi, yaitu kemampuan kreatif untuk mengalir bersama masalah-masalah dan tekanan-tekanan tanpa larut di dalamnya. Hal ini mencakup ketrampilan bersaing dengan lebih peka terhadap kemungkinan solusi yang masih tersembunyi dan peluang yang masih terbuka. Untuk mengevaluasi masa lalu, menghadapi masa kini dan menciptakan masa depan.

Goleman (1999) dengan mengadaptasi model kecerdasan emosi dari Salovey dan Mayer, ke dalam lima wilayah utama, yaitu :

(1) Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

(2) Pengaturan diri

Pengaturan diri adalah menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

(3) Motivasi

Motivasi adalah menggunakan hasrat paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

(4) Empati

Empati adalah merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

(5) Ketrampilan sosial

Ketrampilan sosial adalah menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini untuk

mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan serta untuk bekerja sama dalam tim/kelompok.

Model uraian yang ditawarkan Goleman ini yang digunakan sebagai patokan utama dalam penelitian, karena cukup lengkap menjelaskan aspek-aspek kecerdasan emosi yang idealnya dimiliki seseorang dalam dunia kerja. Bila seseorang secara efektif memiliki keseluruhan aspek dalam model uraian ini, dapat dikatakan bahwa ia adalah pribadi yang tangguh. Pribadi yang tangguh di sini dimaksudkan bahwa ia dapat menggunakan emosinya secara cerdas dan proporsional.

4. EQ Sebagai Penentu Keberhasilan di Dunia Kerja

Perkembangan iklim bisnis yang berubah cepat dan persaingan ketat saat sekarang, tidak ada pilihan lain bagi pelaku di dunia usaha untuk tetap bertahan dalam kompetisi. Tidak hanya bertahan, tetapi juga harus unggul di antara yang lain. Oleh karena itu, perusahaan bersaing mendapatkan SDM yang *qualified* dan dapat diandalkan. Hanya perusahaan yang memiliki SDM unggul yang dapat memenangkan persaingan tersebut. Hal itu pula yang menyebabkan perusahaan mulai berlomba-lomba menciptakan organisasi yang berorientasi pada *service* dan berfokus pada *quality*.

Kriteria SDM yang diperlukan oleh perusahaan mulai bergeser dari seseorang yang memiliki kemampuan intelektual tinggi ke orang-orang yang memiliki kemampuan bekerja dengan orang dan orang-orang yang memiliki kematangan emosi untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan.

Pengembangan pribadi dan ketrampilan hubungan antar manusia akan menjadi dua bidang penting bagi dunia bisnis untuk dikerahkan pada abad ke-21. Ini

saatnya bagi seseorang untuk meningkatkan tanggung jawab atas diri sendiri dan mengambil inisiatif dalam mengembangkan lingkungan kerja, siap menghadapi tantangan pasar global yang semakin penuh persaingan dan dikuasai oleh teknologi. Sebelum seseorang dapat mencapai semua ini, ia harus memahami keadaan emosionalnya dan bagaimana mengelola dirinya sendiri di masa yang baik dan buruk.

Kemampuan intelektual yang cukup dan dilengkapi dengan karakter temperamen dan sikap yang matang akan membentuk kehidupan profesional dan personal yang menyenangkan. *EQ* menambah kedalaman dan kekayaan sifat manusiawi terhadap hidup seseorang. Tanpa *EQ*, perilaku akan seperti komputer, berpikir tetapi tanpa perasaan. *EQ* adalah jembatan antara apa yang seseorang ketahui dan apa yang ia lakukan. Semakin tinggi *EQ*, semakin trampil seseorang melakukan apa yang ia ketahui benar.

Menurut Farhani dan Novianingtyas (Yudiani, 1999), keharmonisan *IQ* dan *EQ* dalam dunia kerja akan membawa dampak-dampak tertentu. Dampak-dampak tersebut adalah :

- Membuat keputusan yang tepat berdasarkan “nurani”
- Menetapkan karier secara tepat
- Membina hubungan harmonis dengan rekan dan kelompok kerja
- Menampilkan diri sesuai potensi yang dimiliki
- Menerima tantangan dan berusaha mencapainya
- Menumbuhkan sikap optimis dalam menuntaskan pekerjaan
- Menghargai hasil kerja orang lain
- Menerima kegagalan secara realistis
- Mengatasi konflik secara efektif

- Memimpin dan mengelola tim kerja dengan filosofi “*heart-head*”
- Menetapkan tujuan /target pribadi secara proporsional
- Bersikap objektif dalam memecahkan masalah
- Pertimbangan mendalam dalam bertindak
- Tidak mudah putus asa
- Rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki
- Kepuasan kerja
- Berkomunikasi secara efektif
- Meminimalkan permasalahan
- Meningkatkan semangat kerja
- Memimpin secara efektif
- Terciptanya lingkungan kerja yang saling mendukung
- Bernegosiasi secara *win-win*
- Menciptakan *customer service* yang lebih baik

Kecerdasan emosi memiliki komponen yang sangat kompleks dan terkait dengan kemampuan seseorang dalam menggunakan kemampuan dan potensi emosionalnya dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kualitas kerja. Hal ini, selaras dengan pendapat Albin (1983) yang menyatakan bahwa semua manusia tanpa terkecuali, dianugerahi kemampuan emosional yang unik, sehingga semua dapat belajar untuk memakai dan menerimanya.

Cooper (1997) menegaskan bahwa *EQ* adalah sebuah fenomena manusiawi yang secara mendasar ada dalam diri manusia. Selalu terbuka kemungkinan untuk mengembangkan potensi *EQ* melalui proses perkembangan dalam kehidupan.

C. Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja

Sukses suatu organisasi perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan strategik yang mempengaruhi kehidupan perusahaan. Perusahaan yang terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi akan dapat tumbuh dan berkembang. Sebaliknya, perusahaan yang tidak beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategik akan mengalami kemunduran. Oleh sebab itu, sangat perlu bagi perusahaan untuk memahami perubahan lingkungan strategik tersebut. Perubahan lingkungan strategik menuntut adanya perubahan paradigma di dalam mengelola perusahaan, (Ancok, 1999).

Munculnya berbagai perubahan tersebut membawa dampak pada tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kemampuannya sebagai salah satu upaya untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang terus berkembang terutama individu yang terorganisasikan dalam bidang industri.

Keadaan seperti inilah yang seringkali membuat karyawan merasa tertekan sehingga mudah mengalami stres. Hal ini terjadi pada individu yang kurang mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan yang dibebankan kepadanya, sehingga berakibat munculnya konflik-konflik kejiwaan, yang pada akhirnya membawa pengaruh menurunnya produktifitas kerja yang dihasilkan.

Stres dalam dunia kerja tidak lahir dengan sendirinya. Suatu situasi atau kondisi stres lahir dari serangkaian akumulasi kejadian yang melibatkan individu dengan lingkungannya, yang membutuhkan pengawasan eksternal berupa norma sebagai fungsi pengawasan dan kontrol sosial untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan melalui apa yang didapat (*inputs*) dan apa yang dikeluarkan (*out comes*) di tempat kerja. Sedangkan pengawasan internal datang dari dalam diri individu dan

menghasilkan kontrol diri. Kontrol diri yang merupakan unsur dominan dalam kecerdasan emosi (Goleman, 1995) bertugas sebagai fungsi pengawasan secara internal yang akan menekan munculnya *stress* dalam kerja.

Suatu stresor, dapat menimbulkan efek negatif atau positif tergantung pada sumber-sumber penangkal stres (*stress resistance*) dan daya tahan seseorang terhadap stres yang meliputi dukungan sosial, praktek-praktek kesehatan, dan disposisi kepribadian, yang pada lapisan psikologis memiliki aspek penilaian kognitif dan tindakan (Kobassa dkk, 1982). Daya tahan, dukungan sosial, dan praktek-praktek kesehatan berperan besar pada proses penanggulangan stres ketika kondisi stres telah dirasakan, namun disposisi kepribadianlah yang menentukan proses persepsi seseorang terhadap suatu keadaan. Proses kognitif menentukan apakah suatu kondisi merupakan ancaman atau bukan yang kemudian tahap berikutnya akan menentukan apakah suatu peristiwa stres akan mempunyai pengaruh positif atau negatif terhadap diri seseorang.

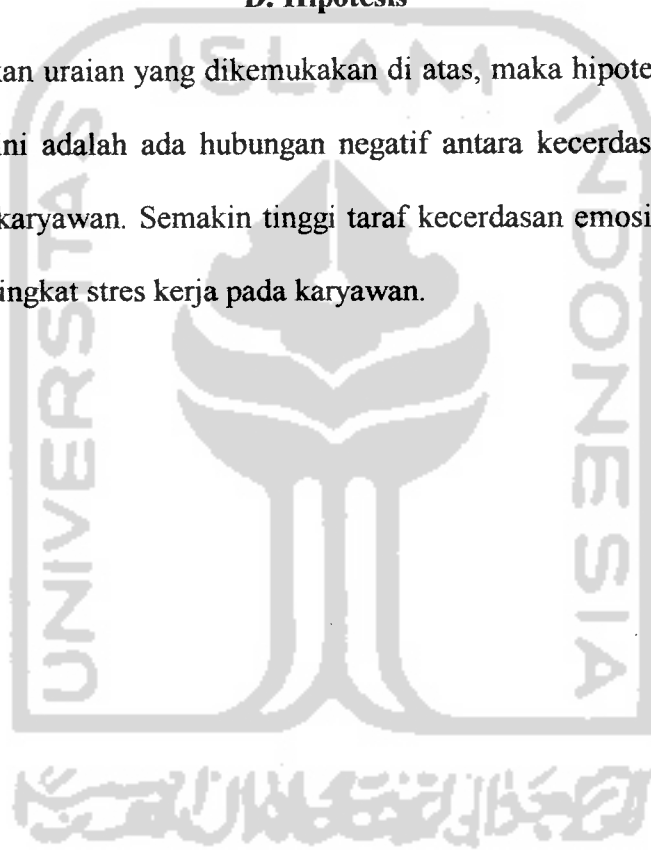
Pengelolaan kecerdasan emosi secara proporsional akan mempunyai peran penting dalam membangun komitmen secara personal untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi perusahaan di mana karyawan bekerja. Menurut Farhani dan Novianingtyas (Yudiani, 1999), pegawai yang berhasil dalam dunia kerja adalah pegawai yang memiliki kemampuan menumbuhkan sikap optimis dalam menuntaskan pekerjaan, menghargai hasil kerja orang lain, mengatasi konflik secara efektif, tidak mudah putus asa, berkomunikasi secara efektif, meningkatkan semangat kerja, dan menciptakan *customer service* yang lebih baik.

Kecerdasan emosi seseorang akan tercermin, baik secara implisit maupun eksplisit pada kepribadian, juga sebagai pedoman dan keyakinan bagi semua aktifitas

yang dilakukan individu yang merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Oleh karena itu kecerdasan emosi dapat mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan dalam bekerja, apakah karyawan bekerja dengan baik sesuai aturan atau tidak. Dengan kata lain kecerdasan emosi merupakan kontrol internal yang dapat mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan untuk bisa memberikan pelayanan secara baik atau tidak.

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan. Semakin tinggi taraf kecerdasan emosi seseorang, maka semakin rendah tingkat stres kerja pada karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas : Kecerdasan Emosi
2. Variabel Tergantung : Stres Kerja

B. Definisi Operasional Variabel-variabel Penelitian

1. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan Emosi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Kecerdasan emosi ini meliputi aspek: (1) kesadaran diri, (2) pengaturan diri, (3) motivasi, (4) empati, dan (5) ketrampilan sosial. Taraf kecerdasan emosi diungkap dengan menggunakan skala kecerdasan emosi yang disusun oleh peneliti berdasar pendapat Goleman (1999). Semakin tinggi skor yang diperoleh subjek, semakin baik taraf kecerdasan emosinya. Sebaliknya, semakin rendah skor yang diperoleh, semakin rendah pula taraf kecerdasan emosi subjek.

2. Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi psikologis yang muncul dari interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya, yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi

individu serta persepsi individu terhadap situasi yang dihadapinya. Stres kerja ini meliputi aspek: (1) karakteristik pekerjaan, (2) lingkungan fisik, (3) lingkungan sosial, (4) karakteristik individu, dan (5) iklim organisasi. Tingkat stres kerja diungkap dengan menggunakan skala stres kerja yang disusun oleh peneliti berdasarkan pendapat McGrath (Dewi, 1998). Semakin tinggi skor yang diperoleh subjek, semakin tinggi tingkat stres kerjanya. Sebaliknya, semakin rendah skor yang diperoleh, semakin rendah pula tingkat stres kerja subjek.

C. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Santika Yogyakarta, yang berjumlah 185 orang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *quoted random sampling*. Sampel yang dimaksud yaitu karyawan Hotel Santika Yogyakarta, berpendidikan minimal SLTA atau setingkat dengan kejuruan, berusia di atas 21 tahun dan sekurang-kurangnya telah bekerja selama dua tahun.

D. Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode skala. Skala digunakan untuk mengungkap taraf kecerdasan emosi dan tingkat stres kerja.

Metode skala ini dipilih dengan mendasarkan pada asumsi bahwa (1) subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, (2) apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan (3) bahwa interpretasi subjek terhadap pernyataan-pernyataan yang disajikan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Skala-skala dalam penelitian ini menggunakan metode Likert yang telah dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban yaitu; Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS), yang disajikan dalam bentuk kalimat *favourable* dan *unfavourable*, dengan penilaian bergerak dari 1 sampai 4 untuk pernyataan *unfavourable* dan 4 sampai 1 untuk pernyataan *favourable*.

Aitem-aitem dalam skala ini dibuat bervariasi antara pernyataan yang bersifat positif dan negatif, hal ini dilakukan untuk menghindari stereotipe jawaban. Pernyataan positif atau *favourable* adalah pernyataan yang memihak objek penelitian, sedangkan pernyataan negatif atau *unfavourable* adalah pernyataan yang tidak mendukung atau memihak objek penelitian. Secara terinci, alat pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Skala Kecerdasan Emosi

Skala kecerdasan emosi bertujuan untuk mengukur taraf kecerdasan emosi subjek. Skala ini terdiri dari 50 aitem yang disusun oleh peneliti yang mengacu pada pendapat Goleman (1999), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi mempunyai lima aspek. Aspek yang dimaksud, yaitu: (1) kesadaran diri, (2) pengaturan diri, (3)

motivasi, (4) empati, dan (5) ketrampilan sosial. Sebaran aitem skala kecerdasan emosi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.
Sebaran aitem-aitem skala kecerdasan emosi sebelum ujicoba

Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Kesadaran Diri	1, 12, 21, 32, 41	2, 11, 22, 31, 42	10
Pengaturan Diri	4, 13, 24, 33, 44	3, 14, 23, 34, 43	10
Motivasi	5, 16, 25, 36, 45	6, 15, 26, 35, 46	10
Empati	8, 17, 28, 37, 48	7, 18, 27, 38, 47	10
Ketrampilan Sosial	9, 20, 29, 40, 49	10, 19, 30, 39, 50	10
Total	25	25	50

2. Skala Stres Kerja

Skala stres kerja bertujuan untuk mengukur tingkat stres kerja subjek. Skala ini terdiri dari 50 aitem yang disusun oleh peneliti yang mengacu pada pendapat McGrath (Dewi, 1998), yang menyatakan bahwa stres kerja mempunyai lima aspek. Aspek yang dimaksud, yaitu: (1) karakteristik pekerjaan, (2) lingkungan fisik, (3) lingkungan sosial, (4) karakteristik individu, dan (5) iklim organisasi. Sebaran aitem skala *stress* kerja dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2.
Sebaran aitem-aitem skala stres kerja sebelum uji coba

Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Karakteristik Pekerjaan	1, 12, 21, 32, 41	2, 11, 22, 31, 42	10
Lingkungan Fisik	4, 13, 24, 33, 44	3, 14, 23, 34, 43	10
Lingkungan Sosial	5, 16, 25, 36, 45	6, 15, 26, 35, 46	10
Karakteristik Individu	8, 17, 28, 37, 48	7, 18, 27, 38, 47	10
Iklm Organisasi	9, 20, 29, 40, 49	10, 19, 30, 39, 50	10
Total	25	25	50

E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis secara statistik. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson. Analisis dilakukan dengan menggunakan komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 7,5 for Windows*.

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Yogyakarta. Hotel dengan kategori bintang empat ini melakukan *soft opening* pada tanggal 17 Desember 1990 dan *grand opening* pada tanggal 3 Maret 1991. Hotel yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 19 Yogyakarta ini mempunyai 148 kamar dan suite serta fasilitas penunjang lainnya.

Adapun untuk operasional kegiatannya didukung oleh 1 *Executive Office* dan 8 *Departement* yaitu ; *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food & Beverage Departement* yang terdiri dari *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*, *Marketing Departement*, *Accounting Departement*, *Human Resource Departement*, *Engineering Departement*, dan *Recreation Departement*, yang langsung menjalankan kegiatan hotel sehari-harinya. Baik itu yang berhubungan dengan karyawan maupun dengan konsumen yang akan menggunakan atau memanfaatkan jasa dan pelayanan dari pihak hotel. Secara lengkap rekapitulasi jumlah karyawan Hotel Santika Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 3.
Jumlah karyawan

No	Departement	Jumlah Karyawan
1	Front Office	28
2	Housekeeping	38
3	Food & Beverage	57
4.	Marketing	8
5	Accounting	15
6.	Human Resource	16
7	Engineering	18
8	Recreation	5
	Total	185

B. Persiapan Penelitian

1. Proses Perizinan

Persiapan yang dilakukan meliputi koordinasi awal dengan *Human Resource Departemen (HRD)* Hotel Santika Yogyakarta untuk mendapatkan persetujuan lokasi penelitian. Setelah kesepakatan diperoleh dari *HRD* hotel tersebut, persiapan penelitian dilanjutkan dengan mengurus izin penelitian pada pihak yang berwenang.

Proses perizinan dimulai dengan mengambil surat pengantar penelitian dari Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia yang ditujukan kepada Pimpinan Hotel Santika Yogyakarta selaku pihak yang berwenang memberikan izin penelitian di Hotel Santika Yogyakarta. Selanjutnya Hotel Santika Yogyakarta mengeluarkan surat izin dan rekomendasi penelitian di Hotel Santika Yogyakarta.

2. Uji Coba Alat Ukur

Alat ukur yang diujicobakan adalah skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja. Uji coba dilakukan pada tanggal 1 Juni – 7 Juli 2001 di Hotel Santika Yogyakarta. Subjek yang terlibat dalam uji coba skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja sebanyak 100 karyawan. Berdasarkan kelengkapan jawaban dan identitas subyek, dari 100 eksemplar skala yang disebar, hanya 70 eksemplar yang diisi dengan benar dan memenuhi syarat untuk dianalisis.

Data yang didapat dalam uji coba ini akan digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja.

3. Hasil Uji Coba Alat Ukur

a. Skala Kecerdasan Emosi

Hasil analisis aitem dengan menggunakan SPS (Seri Program Statistik) menunjukkan 35 aitem valid dari 50 aitem skala kecerdasan emosi yang diujicobakan. Untuk menyeimbangkan tiap aspek dari aitem yang akan diukur, maka kriteria korelasi aitem totalnya menjadi 0,270, sehingga korelasi aitem totalnya bergerak

antara 0,272 sampai 0,685. Menurut Azwar (1999), bila batas kriteria 0,30 tidak dapat dipenuhi, peneliti dapat menggunakan batas kriteria 0,25. Keseluruhan aitem yang valid tersebut telah mencakup seluruh aspek yang hendak diungkap melalui skala kecerdasan emosi, sehingga semua aitem dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian.

Reliabilitas skala kecerdasan emosi dihitung dengan menggunakan teknik Hoyt. Hasil analisis menunjukkan koefisien reliabilitas skala sebesar 0,895. Analisis secara lengkap dapat dilihat dalam lampiran B. Sebaran aitem skala kecerdasan emosi setelah uji coba sebagai berikut :

Tabel 4.

Sebaran aitem skala kecerdasan emosi setelah uji coba

Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Kesadaran Diri	1,21, 32, 41	2, 11, 31	7
Pengaturan Diri	13, 33, 44	3, 14	5
Motivasi	5, 16, 25, 36	6, 15, 26, 35, 46	9
Empati	8, 17, 28, 37	7, 18, 28	7
Ketrampilan Sosial	9, 20, 29, 40	10, 19, 39	7
Total	19	16	35

b. Skala Stres Kerja

Hasil analisis aitem dengan menggunakan SPS (Seri Program Statistik) menunjukkan 42 aitem valid dari 50 skala stres kerja yang diujicobakan. Korelasi aitem totalnya bergerak antara 0,303 – 0,664. Keseluruhan aitem yang valid tersebut telah mencakup seluruh aspek yang hendak diungkap melalui skala stres kerja, sehingga semua aitem dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian.

Reliabilitas skala stres kerja dihitung dengan menggunakan teknik Hoyt. Hasil analisis menunjukkan koefisien reliabilitas skala sebesar 0,907. Analisis secara lengkap dapat dilihat dalam lampiran B. Sebaran aitem skala stres kerja setelah uji coba sebagai berikut :

Tabel 5.

Sebaran aitem skala stres kerja setelah uji coba

Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Karakteristik Pekerjaan	1, 12, 21, 32, 41	2, 11, 22, 31, 42	10
Lingkungan Fisik	4, 13	3, 14, 23, 34, 43	7
Lingkungan Sosial	5, 15, 25, 36, 45	6, 15, 26, 35, 46	10
Karakteristik Individu	8, 37, 48	18, 38, 47	6
Iklm Organisasi	9, 29, 40, 49	10, 19, 30, 39, 50	9
Total	19	23	42

C. Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data peneliti dilakukan pada tanggal 1 Juni – 7 Juli 2001 di Hotel Santika Yogyakarta. Subjek yang terlibat dalam penelitian sebanyak 100 karyawan. Pengambilan data kecerdasan emosi dan stres kerja dilakukan dengan membagikan 100 eksemplar skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja pada karyawan tanggal 1 Juni 2001. Secara rinci pelaksanaannya sebagai berikut : Penyebaran dan pengisian skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja pelaksanaannya dikoordinasikan dengan HRD selaku departement yang bertanggung jawab dan berwenang secara langsung terhadap karyawan. Selanjutnya HRD melimpahkan wewenang dan tanggung jawabnya kepada *supervisor* dari setiap departement untuk membantu mengontrol penyebaran serta penarikan skala yang dilakukan selama sebulan pelaksanaan pengambilan data tersebut berlangsung.

Berdasarkan kelengkapan jawaban dan identitas subjek, dari 100 eksemplar skala yang disebar, hanya 70 eksemplar yang diisi dengan benar dan memenuhi syarat untuk dianalisis.

D. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi

Uji Asumsi meliputi uji normalitas dan linieritas dilakukan terlebih dahulu, sebelum dilakukan analisis korelasional terhadap data penelitian. Hal tersebut perlu dilakukan karena teknik korelasi yang akan digunakan adalah teknik korelasi *product*

moment yang harus menggunakan data yang berdistribusi secara normal dan linier. Uji asumsi dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan komputer program SPSS (*Statistic Program For Social Science*) 7,5 for Windows.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa skala kecerdasan emosi memiliki angka K-S Z sebesar 0,617 ($p > 0,05$) dan skala stres kerja sebesar 0,864 ($p > 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa data skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja berdistribusi secara normal.

b. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas dengan menggunakan analisis varians didapat angka F sebesar 1,270 ($p > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa garis regresi pada korelasi skor antara skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja adalah linier.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Kriteria Kategorisasi dan Deskripsi Data Penelitian

Peneliti menetapkan kriteria kategorisasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih banyak mengenai keadaan subjek. Penentuan kriteria kategorisasi dapat dilakukan karena skor populasi subjek memenuhi asumsi normalitas. Penelitian ini membagi subjek dalam tiga kategori diagnosis, yaitu tinggi ($m + 1,0 \leq x$), sedang ($m - 1,0 \leq x < m + 1,0$), dan rendah ($x < m - 1,0$)

(1) Skala Kecerdasan Emosi

Skala kecerdasan emosi terdiri dari 35 aitem dengan 4 alternatif skor, yaitu 1 sampai 4. Rentang skor minimum – maksimumnya adalah 35-140 dengan jarak sebaran 105. Jarak sebaran dibagi menjadi enam satuan deviasi standar (s), didapatkan angka sebesar 17,5 setiap satuan deviasi standar (s), sedangkan rerata teoritisnya adalah $m = 87,5$. Berdasarkan kriteria kategorisasi yang telah ditentukan sebelumnya didapat kategori-kategori dan deskripsi data penelitian sebagai berikut :

Tabel 6.

Kriteria kategori skala kecerdasan emosi dan deskripsi data penelitian

Kategori	Skor	Jumlah	Prosentase
Tinggi	$105 \leq x$	36	51,43
Sedang	$70 \leq x < 105$	34	48,57
Rendah	$x < 70$	0	0
Total		70	100,0

(1) Skala Stres Kerja

Skala stres kerja terdiri dari 42 aitem dengan 4 alternatif skor, yaitu 1 sampai 4. Rentang minimum – maksimumnya adalah 42-168 dengan jarak sebaran 126. Jarak sebaran dibagi menjadi enam satuan deviasi standar (s), didapatkan angka sebaran 21 untuk setiap satuan deviasi standar (s), sedangkan rerata teoritisnya adalah $m = 105$. Berdasarkan kriteria kategorisasi yang telah ditentukan sebelumnya didapat kategori-kategori dan deskripsi data penelitian sebagai berikut :

Tabel 7.

Kriteria kategori skala stres kerja dan deskripsi data penelitian

Kategori	Skor	Jumlah	Prosentase
Tinggi	$126 \leq x$	0	0
Sedang	$84 \leq x < 126$	45	64,29
Rendah	$x < 84$	25	35,71
Total		70	100,0

b. Deskripsi Rerata Skor Subjek

Tabel 8.
Rerata Skor Subjek

Rerata	Variabel	
	Kecerdasan Emosi	Stres Kerja
Semua Subjek	104,39 (sedang)	86,03 (sedang)
Subjek Pria	105,98 (sedang)	85,25 (sedang)
Subjek Wanita	101,13 (sedang)	87,61 (sedang)
Subjek Usia :		
21 – 30	103,78 (sedang)	89,00 (sedang)
31 – 40	101,87 (sedang)	81,89 (sedang)
41 – 50	110,40 (sedang)	86,60 (sedang)
Subjek Pendidikan :		
SMA	104,72 (sedang)	84,82 (sedang)
Akademi	103,58 (sedang)	85,10 (sedang)
Sarjana	104,54 (sedang)	92,00 (sedang)
Subjek Masa Kerja:		
2 – 4	103,92 (sedang)	86,15 (sedang)
5 – 7	101,57 (sedang)	92,14 (sedang)
8 – 10	105,44 (sedang)	84,00 (sedang)

3. Hasil Penelitian

Hasil uji asumsi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data yang terkumpul memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut, yaitu uji hipotesis. Analisis statistik untuk mengetahui korelasi antara variabel kecerdasan emosi dengan stres kerja menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson.

Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan koefisien korelasi (r) antara kecerdasan emosi dengan stres kerja sebesar $r = -0,763$ ($p < 0,01$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Semakin tinggi taraf kecerdasan emosi seorang karyawan, semakin rendah tingkat stres kerja yang dimiliki, dan sebaliknya. Hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja **diterima**.

E. Pembahasan

Terbuktinya hipotesis dalam penelitian ini bahwa ada hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang ditunjukkan oleh nilai $r = -0,763$, $p = < 0,01$, yang berarti semakin tinggi taraf kecerdasan emosi seorang karyawan maka semakin rendah tingkah stres kerja yang ditunjukkan. Demikian pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi seorang karyawan maka akan semakin tinggi stres karyawan tersebut.

Korelasi antara kedua variabel ini pula yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi dapat digunakan untuk menekan munculnya stres kerja pada karyawan. Dengan kata lain, korelasi yang negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja menunjukkan bahwa naiknya kecerdasan emosi secara proporsional akan diikuti oleh turunnya stres kerja pada karyawan. Semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan akan berjalan seiring dengan makin rendahnya kecenderungan stres kerja karyawan. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosi subjek penelitian, yaitu karyawan hotel sangat berpengaruh dan membantu mengupayakan subjek untuk mampu menekan munculnya stres dalam menjalankan pekerjaannya.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memberi sumbangan efektif sebesar 58,2% ($r^2 = 0,582$) terhadap stres kerja yang ditimbulkan, atau dengan kata lain kecerdasan emosi memberikan kontribusi untuk menekan munculnya stres pada karyawan. Hasil tersebut juga menunjukkan ada faktor-faktor lain sebesar 41,8% yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan namun tidak diperhatikan dalam penelitian ini.

Seseorang dengan taraf kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu melakukan kontrol diri dengan baik, karena kontrol diri merupakan unsur dominan dalam kecerdasan emosi (Goleman, 1995). Mencermati hasil penelitian bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja dan kontribusi kecerdasan emosi cukup tinggi terhadap stres kerja, maka kontrol diri atau

kontrol personal yang merupakan manifestasi kecerdasan emosi berperan sangat penting dalam menekan munculnya stres secara internal.

Terbuktinya hipotesis dalam penelitian ini, memberi penegasan bahwa faktor-faktor yang diungkap melalui aspek-aspek kecerdasan emosi sebagai suatu kesatuan dari sisi kepribadian individu mempunyai peran penting untuk menekan timbulnya stres pada karyawan. Hal ini, terlihat dari sisi mengenai kemampuan menghadapi dan mengatasi kegagalan ini menjadi penting terlebih memandang pendapat Goleman (1995), bahwa salah satu elemen penting dalam kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk bertahan menghadapi frustrasi. Bila seorang karyawan mampu menghadapi dan mengatasi kegagalan untuk mengantisipasi frustrasi, maka ia tidak perlu mengalami stres yang oleh Beehr dan Newman (Luthan, 1998) sering dikaitkan dengan individu yang kurang mampu mengeliminir dorongan-dorongan dari tekanan-tekanan yang muncul dari serangkaian akumulasi kejadian sebagai suatu kondisi yang muncul dari interaksi orang dengan pekerjaan mereka dan ditandai oleh perubahan dalam diri manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normalnya. *EQ* diperlukan dalam hal ini untuk proses perubahan yang dikenal sebagai suatu transformasi kreatif yang merupakan kesiapan untuk menghadapi dua kemungkinan; kesuksesan atau kegagalan (Cooper, 1997).

Melihat karakteristik subjek dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa mereka sudah mampu mengimplementasikan tuntutan perusahaan dan mengetahui secara tepat bagaimana harus memenuhinya. Hal ini, sesuai dengan hasil penelitian yang

menunjukkan rata-rata subjek memiliki kecerdasan emosi sedang atau cenderung lebih tinggi dari rata-rata stres kerja yang dimiliki karyawan. Dengan kata lain, kecerdasan emosi mempunyai peran penting dalam menyeimbangkan tuntutan tersebut, sehingga karyawan mengerti dengan tepat tindakan apa yang harus mereka lakukan agar perasaan tertekan atau stres dapat dihindarkan.

Tidak adanya perubahan atau perbedaan yang mendasarkan dari karakteristik yang dimiliki subjek penelitian, mengisyaratkan bahwa potensi emosional manusia pada hakikatnya sama. Albin (1983) menegaskan bahwa semua manusia tanpa terkecuali dianugerahi kemampuan emosional yang unik, sehingga semua dapat belajar untuk memakai dan menerimanya. Pelajaran-pelajaran emosi semasa hidupalah yang membentuk kemampuan emosional seseorang.

Peran kecerdasan emosi dalam penelitian ini, secara proporsional akan mempunyai fungsi penting untuk menekan munculnya stres dalam membangun komitmen secara personal untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi perusahaan di mana karyawan bekerja. Menurut Farhani & Novianingtyas (Yudiani, 1999) karyawan yang berhasil dalam dunia kerja adalah karyawan yang memiliki kemampuan menimbulkan sikap optimis dalam menentukan pekerjaan, menghargai hasil kerja orang lain, mengatasi konflik secara efektif, tidak mudah putus asa, berkomunikasi secara efektif, meningkatkan semangat kerja, dan menciptakan *customer service* yang lebih baik.

Banyaknya keadaan dan kejadian yang dialami karyawan, menjadi modal karyawan untuk mengembangkan kemampuan kecerdasan emosinya. Kemampuan kecerdasan emosi yang dimiliki akan memudahkan karyawan untuk memposisikan dirinya secara tepat dalam berinteraksi dan menjalin hubungan dengan orang lain, terutama dalam menyingkapi berbagai tuntutan yang dibebankan kepadanya.

Berkaitan dengan kemampuan kecerdasan emosi melalui proses kerjanya dimungkinkan karyawan melakukan identifikasi terhadap kondisi atau keadaan tempat kerjanya, baik itu melalui diri sendiri ataupun rekan sekerja. Proses identifikasi dapat membantu karyawan untuk mengenal dirinya lebih baik. Pengenalan diri yang baik akan membuat karyawan merasa yakin dengan kemampuan yang dimilikinya. Hal tersebut, membuat karyawan secara individu mampu mengoptimalkan kemampuannya, sehingga karyawan mempunyai banyak kesempatan untuk mengasah, melatih dan mengembangkan kecerdasan emosinya. Semakin banyak atau sering kemampuan mengasah, melatih dan mengembangkan kecerdasan emosinya, maka akan semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan.

Kemampuan membangun kecerdasan emosi pada karyawan menjadi sangat penting dan merupakan bagian yang integral dari kebijakan perusahaan. Untuk itu perusahaan hendaknya secara aktif membina dan mengarahkan karyawannya agar mampu bersikap profesional dalam menerjemahkan tuntutan dari beban tugas yang

diberikan kepadanya, sehingga karyawan tidak merasa tanggung jawabnya sebagai suatu yang bisa menekan dan menyebabkan stres.

Cobb (Fraser, 1983) berpendapat bahwa dukungan sosial atau empati yang sering dimanifestasikan dalam bentuk keinginan untuk saling memberi dan menerima dengan memahami perspektif orang lain secara saling menguntungkan, juga tercatat memiliki korelasi yang penting dengan stres. Gottman (1997) menambahkan bahwa dengan empati yang dimiliki, berarti seseorang mengenal dan memahami emosi, pikiran serta sikap orang lain. Shapiro (1997) menegaskan hal ini dengan menggambarkan bahwa orang yang lebih empatik biasanya adalah orang-orang yang toleran, mampu mengendalikan diri, ramah, mempunyai pengaruh serta bersifat humanistik. Sebagai hasilnya, orang yang memiliki kemampuan empati yang baik akan lebih sukses dalam kehidupannya baik kehidupan sosial, di sekolah maupun di tempat kerja.

Secara organisasional, Hotel Santika Yogyakarta dapat dikatakan cukup bagus. Hotel Santika Yogyakarta sendiri sebenarnya sudah mempunyai kebijakan dan fasilitas untuk mengantisipasi kebosanan kerja karyawan. Sisi organisasional yang sudah cukup baik ini mengindikasikan bahwa bila terjadi stres kerja pada karyawan, maka kemungkinan penyebabnya bukanlah sisi organisasi perusahaan. Korelasi negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja yang teruji dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberi masukan baru tentang alternatif sisi karakteristik individu yang juga mempunyai posisi sebagai penyebab stres.

Mengingat sulitnya mengeliminir munculnya keadaan stres dalam dunia kerja, tentu jauh akan lebih efektif untuk menanggulangi tindakan tersebut sebelum terjadi. Sebagai tolak ukur dalam pengembangan ilmu psikologi yang menggunakan sisi lain dari kepribadian manusia yaitu kecerdasan emosi untuk mengatasi keadaan stres dalam dunia kerja. Telah terujinya kedua variabel dalam penelitian ini merupakan sebuah awal yang masih bersifat teoritis. Hal tersebut akan terlihat mempunyai nilai lebih apabila konsep kecerdasan emosi dapat diterjemahkan atau dioperasionalkan ke dalam bentuk rancangan-rancangan praktis yang dapat diterapkan langsung di dunia kerja, terutama untuk mengantisipasi munculnya keadaan stres.

Hasil penelitian ini merekomendasikan pada perusahaan untuk merubah strategi persaingannya dari yang dulu lebih mengandalkan seorang dengan kemampuan bekerja dengan orang dengan orang-orang yang memiliki kecerdasan emosi untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan. Kualitas yang baik dari sisi kecerdasan emosi karyawan akan membuat perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mengatasi karyawan yang mempunyai permasalahan dengan pekerjaannya dan menyebabkan orang memiliki kecenderungan untuk mudah tertekan atau stres, tetapi juga akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan karena memiliki *team work* berupa *partner* kerja dengan sisi individual yang berkualitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu bahwa ada hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan, diterima. Hal ini berarti semakin tinggi taraf kecerdasan emosi pada karyawan, semakin rendah tingkat stres kerja yang dimilikinya.

B. Saran-saran

Berdasarkan proses dan hasil penelitian yang ditemukan, ada beberapa hal yang dapat disarankan, saran tersebut antara lain :

1. Saran kepada peneliti selanjutnya

Pertama, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama, penyempurnaan alat ukur baik skala kecerdasan emosi maupun skala stres kerja perlu dilakukan. Penyempurnaan skala kecerdasan emosi dan skala stres kerja dilakukan dengan memperbaiki kalimat atau tata bahasa, menambah aitem dan menambah alternatif jawaban.

Kedua, peneliti dapat lebih teliti lagi dalam mengontrol atau menyertakan variabel-variabel lain yang sekiranya dapat lebih memperkaya hasil penelitian yang diperoleh.

Ketiga, peneliti memperbesar jumlah atau memvariasikan subjek penelitian melalui instansi, perusahaan, dan organisasi, sehingga bisa disesuaikan dan dipertimbangkan.

2. Saran kepada pihak instansi, perusahaan, atau organisasi

Sesuai dengan hasil penelitian bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan, artinya semakin baik kecerdasan emosi individu maka semakin rendah stres kerja yang dimiliki. Oleh karena itu kecerdasan emosi berperan mengeliminir munculnya keadaan yang menekan atau stres kerja seorang karyawan, maka konsep kecerdasan emosi dapat dikembangkan lebih lanjut untuk keperluan seleksi karyawan. Selain itu untuk meningkatkan taraf kecerdasan emosi perlu dikembangkan pelatihan kecerdasan emosi sebagai salah satu alternatif pengantisipasi stres di tempat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Albin, R. S. 1983. *Emosi: Bagaimana Mengenal, Menerima dan Mengarahkannya*. Sr. M. Brigid, Osf. (pen). Yogyakarta: Kanisius.
- Ancok, D. 1999. *Pergeseran Paradigma Bisnis. Hand Out*. (tidak diterbitkan). Yogyakarta.
- Arsenault, A., Dolan, S. 1983. The Role of Personality, Occupation and Organization in Understanding The Relationship Between Job Stress, Performance, and Absenteeism. *Journal of Occupational Psychology*. Volume 56, No. 3 hal 227-240
- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Beehr, T. A. 1995. *Psychological Stress in The Workplace*. London: Routledge.
- Berry, L. M., Houston, J. P. 1993. *Psychology at Work*. Dubuque (USA): Wm. C. Brown Communication, Inc.
- Coleman, V. 1991. *Stress: Pencegahan dan Penanggulangannya*. Jakarta: PT. BPK. Gunung Mulia.
- Cooper, C., Straw, A. 1995. *Stress Management yang Sukses dalam Sepekan*. (terjemahan). Jakarta: Kesaint Blanc Indah Corp.
- Cooper, R. K. dan Ayman, S. 1997. *EXECUTIVE EQ: Kecerdasan Emosi dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Alex Tri K. W. (pen.). 1998. Jakarta: Gramedia.
- Davis, K. 1985. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior. Seventh Edition*. New York: McGraw- Hill Book Company, Inc.
- Dewi, S. 1998. *Stress Kerja dan Performansi Kerja pada Karyawan PT Karunia Berca Indonesia (KBI) Cilegon*. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Dunnette, M. D. 1976. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand Mc Nally College Publishing Company, Inc.

- Evans, G. W. 1982. *Environmental Stress*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fontana, D. 1989. *Managing Stress*. London: British Psychological Society and Routledge Ltd.
- Fraser, T. M. 1983. *Stress dan Kepuasan Kerja*. L. Mulyana. (pen.). Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Gibson, K., Ivancevich, J. M., Donnely, P. 1985. *Organizations Behavior*. Texas: Business Publication, Inc.
- Goleman, D. 1995. *Kecerdasan Emosi*. T. Hermaya. (pen.). 1996. Jakarta: Gramedia.
- , 1999. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Widodo, A. T. K. (pen.). 1999. Jakarta: Gramedia.
- Gottman, J dan Joan, D. 1997. *Kiat-Kiat Membesarkan Anak yang Memiliki Kecerdasan Emosi*. T. Hermaya. (pen.). Jakarta: Gramedia.
- Hadiman, N. B. 1996. Humanisme Sebatas Harapan. *Gatra*. Tahun III, No. 1, 23 September 1996.
- Hadipranata, A. F. 1996. Pengaruh Manajemen Interpersonal Kelompok Efektif Objektif (MIKEO) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan di Jawa Timur. *Jurnal Psikologika*. No. 1 Tahun I, hal 43-55.
- Kasali, R. 1998. Dampak Sosial Resesi. *Gatra*. Tahun IV, No. 47, 6 September 1998.
- Kirmeyer, S. L. 1988. Coping with Competing Demands: Interruption and The Type A Pattern. *Journal of Applied Psychology*. Volume 73, No. 4, hal 621-629.
- Kobassa, S. C., Maddi, S. R., Kahn, S. 1982. Hardiness and Health: A Prespective Study. *Journal of Personality and Social Psychology*. Volume 42, No. 1, hal 168- 177.
- Koch, J. L., Wayne, C. S., Porter, G. W. 1982. Job Stress Among School Administrators: Factorial Dimensions and Different Effect. *Journal of Applied Psychology*. Volume 67, No. 4 hal 625-633.

- Korchin, S. J. 1976. *Modern Clinical Psychology: Principle of Intervention in The Clinical and Community*. New York: Basic Book, Inc. Publisher.
- Lazarus, S. R., DeLongis, A., Folkman dan Gruen, R. 1985. Stress and Adaptional Outcomes, The Prokon of Confounded Measures. *Journal of American Psychology*. Volume 40, No. 7 hal 265-277.
- Luthan, F. 1985. *Organizational Behavior. Fourth Editon*. Tokyo: McGraw Hill Book Company.
- , 1998. *Organizational Behavior. International Edition*. New York McGraw Hill Companies.
- Yoeti, O. A. 1999. *Hotel Customer Service*. Jakarta: PT Pertja.
- Patton, P. 1997. *EQ (Kecerdasan Emosional) di Tempat Kerja*. Zaini Dahlan. (pen.). Julia Tahitoe. (ed.). Jakarta: Delaprapta.
- Poole, R. 1993. *Moralitas dan Modernitas*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Robbins, S. P. 1989. *Organizational Behavior: Concept, Controversies and Applications. Third Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- , 1993. *Organizational Behavior: Concept Controversies and Application*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- , 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontraversi dan Aplikasi*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid. 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Schuler, R. S. 1979. Managing Stress Means Managing Time. *Personnel Journal*. Volume 58, No. 2 hal 851-854.
- Schultz, D. P. 1982. *Psychology and Industry Today*. Thirth Edition. New York: Mc. Millan Publishing Inc.
- Segerstrom, S. C. 1998. Optimism Is Associated With Mood, Coping and Immune Change in Response to Stress. *Journal of Personality and Social Psychology*. Volume 6, No. 74 hal 1646-1655.
- Shapiro, L. E. 1997. *Mengajar Emotional Intelligence Pada Anak*. Alek Tri K. W. (pen). Jakarta: Gramedia.

Shinn, M., Rosario, M., Morch, H., and Chestnut, D. E. 1984. Coping with Job Strees and Burnout in The Human Service. *Journal of Personality and Social Psychology*. Volume 46, No. 4 hal 846-876.

Tyrer, P. J. 1980. *How to Cope with Stress*. (terjemahan). Jakarta: Arcan.

Yudiani, E. 1999. Hubungan Emotional Intelligence dengan Disiplin Kerja pada Pegawai Negeri. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi UII.





ALAT PENGUMPUL DATA

Skala Emotional Intelligence .1

Skala Stress Kerja .2

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Karyawan Hotel
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang kami lakukan, kami bermaksud mengumpulkan data-data yang mendukung penelitian ini.

Angket yang kami berikan ini cukup mudah untuk diisi, karena hanya berkenaan dengan keadaan diri di tempat kerja bapak/ibu pada umumnya.

Besar harapan kami agar bapak/ibu mengisi angket ini sesuai dengan kenyataan yang ada, agar hasil penelitian kami nantinya dapat dipertahankan kebenarannya dan berguna untuk dasar penelitian selanjutnya yang mungkin akan kami lakukan. Angket ini tidak bertujuan untuk mengevaluasi kinerja bapak/ibu di kantor, sehingga apapun jawaban yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian perusahaan. Untuk kelengkapan data sekaligus menjaga kerahasiaan responden, kami harapkan bapak/ibu mengisi data responden secara lengkap tanpa menulis nama.

Terima kasih atas keikutsertaan bapak/ibu dalam penelitian ini, semoga pada akhirnya, penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak.

Hormat saya,

RB. ANDRIA MIRZHA
Mahasiswa Psikologi UII
96231186

BAGIAN I

Data Responden

Jenis Kelamin : Pria / Wanita[^]

Pendidikan : SD / SMP / SMA / Sarjana[^]

Lainya* : _____

Usia : _____ tahun

Masa kerja : _____ tahun

[^] coret yang tidak perlu

* harap dicantumkan bila ada

BAGIAN II

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan. Kemudian Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut **sesuai dengan diri Anda**, dengan cara memberi **tanda silang (X)** pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

- SS** = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda, karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, karena *tidak ada jawaban yang dianggap salah*.

- | | | | | |
|---|----|---|----|-----|
| 1. Ketika saya menghadapi masalah, saya tahu dengan tepat apa yang harus saya lakukan. | SS | S | TS | STS |
| 2. Saya melampiaskan kemarahan pada orang-orang disekitar saya, bila mendapatkan masalah. | SS | S | TS | STS |
| 3. Saya merasa belum dapat bersabar hati dalam menanti segala sesuatu. | SS | S | TS | STS |
| 4. Saya mampu menahan hasrat atau keinginan tertentu, demi mencapai tujuan yang lebih besar. | SS | S | TS | STS |
| 5. Saya ingin mencapai prestasi tinggi dalam setiap hal yang saya kerjakan. | SS | S | TS | STS |
| 6. Saya merasa hidup saya penuh jalan buntu. | SS | S | TS | STS |
| 7. Menghargai perasaan orang lain dalam berbagai hal amat susah saya lakukan | SS | S | TS | STS |
| 8. Saya berpikir tentang perasaan orang lain sebelum mengungkapkan pandangan saya. | SS | S | TS | STS |
| 9. Saya merasa ikut terpanggil secara moril untuk menyelesaikan konflik-konflik di antara teman saya. | SS | S | TS | STS |

10. Saya merasa segan berbicara dengan orang yang belum saya kenal, meskipun duduk berdampingan. SS S TS STS
11. Saya sering merasa tidak bahagia, meskipun saya tidak tahu alasannya. SS S TS STS
12. Saya telah banyak belajar tentang diri sendiri dengan memahami perasaan saya. SS S TS STS
13. Saya tetap tenang, meskipun dalam keadaan yang sulit. SS S TS STS
14. Menguasai diri dan menahan perasaan masih sulit saya lakukan. SS S TS STS
15. Kadang saya merasa terkucil bila tidak dilibatkan dalam pekerjaan. SS S TS STS
16. Saya bukan orang yang suka menanggung suatu pekerjaan. SS S TS STS
17. Saya mempercayai teman saya, seperti saya percaya pada diri saya. SS S TS STS
18. Saya merasa kurang dapat menerima pandangan orang lain yang berbeda dengan pendapat saya. SS S TS STS
19. Saya merasa sulit bergaul dan kurang populer. SS S TS STS
20. Saya merasa menyesal bila saya tidak dapat mendamaikan teman yang bertengkar. SS S TS STS
21. Saya benar-benar dapat menyakini kesalahan yang pernah saya lakukan. SS S TS STS
22. Saya sering mengkhawatirkan hal-hal yang mungkin tidak terpikirkan oleh orang lain. SS S TS STS
23. Saya terus mencemaskan kekurangan-kekurangan saya. SS S TS STS
24. Saya mengungkapkan emosi dengan tepat, meskipun itu emosi negatif (mis : marah, kecewa, dan lain –lain. SS S TS STS

25. Saya mempunyai kemampuan untuk mendapatkan apa yang saya inginkan. SS S TS STS
26. Saya takut mencoba lagi, bila pernah gagal dalam pekerjaan yang sama. SS S TS STS
27. Saya kurang berminat menjadi pendengar dalam pembicaraan di antara teman kalau tidak dapat manfaat. SS S TS STS
28. Rasa bahagia timbul bila saya melakukan sesuatu yang dapat meringankan penderitaan orang lain. SS S TS STS
29. Saya cepat menyesuaikan diri bila keadaan berubah. SS S TS STS
30. Saya melakukan apa yang diinginkan orang lain, padahal sebenarnya saya tidak menginginkannya. SS S TS STS
31. Kepasrahan pada nasib merupakan satu-satunya yang dapat saya lakukan. SS S TS STS
32. Saya selalu melakukan introspeksi sebelum bertindak menanggapi sesuatu. SS S TS STS
33. Kesabaran, membuat saya merespon dengan tepat setiap situasi yang saya temui. SS S TS STS
34. Saya sering tenggelam dan berlarut-larut bila menghadapi suatu permasalahan yang sulit. SS S TS STS
35. Saya merasa kurang sanggup untuk menjadi orang yang sukses. SS S TS STS
36. Saya ingin menyelesaikan tugas-tugas lebih cepat dari orang lain. SS S TS STS
37. Saya mampu membaca perasaan seseorang dengan melihat ekspresi wajahnya. SS S TS STS
38. Saya lebih senang memikirkan kepentingan individu dari pada kepentingan orang lain. SS S TS STS

39. Saya kurang menghiraukan perkelahian di antara teman saya, sebab itu urusan mereka sendiri. SS S TS STS
40. Saya berusaha tetap mendengarkan orang lain dengan baik, meskipun perkataannya menyakitkan. SS S TS STS
41. Saya melakukan pekerjaan sebaik yang saya mampu, meskipun tidak ada orang yang melihatnya. SS S TS STS
42. Saya tidak segan bertanya pada orang yang usianya lebih muda untuk meningkatkan kemampuan saya. SS S TS STS
43. Saya sulit mengatakan kalimat "saya benci kamu", meskipun saya benar-benar merasakannya. SS S TS STS
44. Saya dengan mudah menghasilkan ide-ide baru. SS S TS STS
45. Saya tidak dapat melupakan sesuatu yang saya inginkan sampai saya mendapatkannya. SS S TS STS
46. Saya sering ragu-ragu bila menghadapi rintangan dalam mengerjakan sesuatu. SS S TS STS
47. Orang akan memanfaatkan saya kalau saya membiarkan mereka bergaul terlalu dekat dengan saya. SS S TS STS
48. Saya memiliki banyak teman yang dapat saya andalkan dalam masa-masa sulit. SS S TS STS
49. Saya merasa lebih baik tetap menjaga jarak dengan orang lain yang belum saya kenal. SS S TS STS
50. Kadang saya merasa terkucil dan tertekan bila diacuhkan oleh rekan sekerja saya dalam pergaulan sehari-hari. SS S TS STS

BAGIAN III

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan. Kemudian Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut **sesuai dengan diri Anda**, dengan cara memberi **tanda silang (X)** pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

- SS** = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda, karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, karena *tidak ada jawaban yang dianggap salah*.

- | | | | | |
|--|----|---|----|-----|
| 1. Saya merasa tugas-tugas dan pekerjaan saya terasa membosankan | SS | S | TS | STS |
| 2. Saya yakin pada kemampuan saya untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaan dengan memuaskan. | SS | S | TS | STS |
| 3. Suasana ruangan yang rapi dan bersih dapat meningkatkan semangat kerja saya. | SS | S | TS | STS |
| 4. Sirkulasi udara di tempat kerja saya menyebabkan gairah kerja saya menurun. | SS | S | TS | STS |
| 5. Saya merasa tidak cocok dengan rekan sekerja. | SS | S | TS | STS |
| 6. Suasana kekeluargaan dan hubungan yang hangat antara pimpinan dan bawahan membuat saya betah bekerja. | SS | S | TS | STS |
| 7. Pekerjaan saya sekarang ini sesuai dengan harapan saya. | SS | S | TS | STS |
| 8. Saya sering tidak sabar dalam bekerja. | SS | S | TS | STS |
| 9. Saya sering merasa kesal, karena kesulitan mendapatkan informasi yang menunjang pelaksanaan tugas pekerjaan saya. | SS | S | TS | STS |

10. Ada keterbukaan antara atasan dan bawahan, sehingga saya tidak sungkan mengungkapkan pikiran saya. SS S TS STS
11. Kewajiban dan wewenang karyawan dijabarkan dengan jelas, sehingga saya sangat terbantu dalam melaksanakan tugas. SS S TS STS
12. Saya merasa frustrasi, karena wewenang saya dalam pekerjaan tidak seimbang dengan tanggung jawab yang saya pikul. SS S TS STS
13. Saya merasa tertekan pada saat bekerja, karena ruang kerja saya sangat tidak nyaman. SS S TS STS
14. Konsentrasi saya dalam bekerja tidak terganggu oleh suhu udara di tempat kerja. SS S TS STS
15. Saya senang bekerja, karena ada semangat bekerjasama dan saling bantu di antara karyawan. SS S TS STS
16. Perasaan tersisih pada saat berada di lingkungan kerja sering melanda saya. SS S TS STS
17. Pengurangan tenaga kerja yang terjadi di perusahaan menyebabkan munculnya stress pada diri saya. SS S TS STS
18. Saya mampu mengatasi persoalan yang mengganggu diri saya. SS S TS STS
19. Saya senang jika dapat ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan ini, meskipun untuk hal yang kecil sekalipun. SS S TS STS
20. Saya sulit menentukan perkembangan karir saya, karena sikap pimpinan yang tidak terbuka. SS S TS STS
21. Saya sering merasa bingung dan tidak tahu harus berbuat apa dengan tugas yang diberikan pada saya. SS S TS STS
22. Saya dapat bekerja dengan sepenuh hati, karena nilai-nilai di perusahaan ini tidak bertentangan dengan nilai-nilai pribadi saya. SS S TS STS

23. Saya menikmati ruangan kerja saya. SS S TS STS
24. Fasilitas yang tersedia di tempat kerja saya sangat terbatas, sehingga seringkali menghambat pelaksanaan tugas. SS S TS STS
25. Saya merasa tertekan dengan sikap atasan terhadap hasil kerja saya. SS S TS STS
26. Kepercayaan yang diberikan atasan kepada saya merangsang kreativitas saya dalam bekerja. SS S TS STS
27. Saya merasa puas dengan posisi yang saya peroleh sekarang. SS S TS STS
28. Suasana hati yang tidak enak sangat berpengaruh pada konsentrasi kerja saya. SS S TS STS
29. Sistem penggajian di perusahaan tempat saya bekerja tidak memuaskan. SS S TS STS
30. Prosedur kerja yang ada di perusahaan ini cukup baik. SS S TS STS
31. Partisipasi saya dalam perusahaan diperhatikan dengan baik. SS S TS STS
32. Saya merasa terbebani oleh peran yang diberikan perusahaan pada saya. SS S TS STS
33. Lingkungan tempat saya bekerja seringkali menimbulkan keluhan fisik. SS S TS STS
34. Letak dan susunan peralatan kerja di sini memudahkan saya dalam bekerja. SS S TS STS
35. Saya tidak mempunyai masalah dengan rekan sekerja yang mengganggu ketenangan pikiran. SS S TS STS
36. Konsentrasi saya dalam bekerja terganggu, karena hubungan kerjasama antara saya dan atasan kurang baik. SS S TS STS

37. Masalah-masalah yang timbul di tempat kerja menyebabkan keluhan fisik pada diri saya. SS S TS STS
38. Pengalaman yang telah lalu membuat saya lebih tenang menghadapi masalah yang muncul di perusahaan. SS S TS STS
39. Hak dan kewajiban karyawan di perusahaan dapat diketahui dengan jelas, sehingga saya merasa tenang dalam bekerja. SS S TS STS
40. Saya merasa bahwa peraturan yang berlaku di perusahaan ini terlalu kaku. SS S TS STS
41. Saya merasa target perusahaan terlalu tinggi dan berat untuk dilaksanakan. SS S TS STS
42. Saya cukup dapat mengatasi konflik seputar tanggung jawab dan wewenang yang terjadi antara saya dan karyawan lain. SS S TS STS
43. Kondisi ruang kerja saya mendukung saya bisa melakukan pekerjaan dengan baik. SS S TS STS
44. Saya cepat letih dalam bekerja, karena merasa tidak cocok dengan kondisi ruang kerja saya. SS S TS STS
45. Menghadapi konflik dengan rekan kerja saya lebih banyak memendam perasaan. SS S TS STS
46. Tugas dan hubungan antar karyawan sama pentingnya bagi saya. SS S TS STS
47. Motivasi kerja yang saya miliki membuat saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. SS S TS STS
48. Saya sering merasa kesepian di tempat kerja. SS S TS STS
49. Saya merasa tertekan, karena segala sesuatu harus mendapatkan persetujuan dari atasan. SS S TS STS
50. Saya senang bekerja, karena perusahaan memperhatikan pula perkembangan pribadi karyawan. SS S TS STS



LAMPIRAN B
HASIL ANALISIS AITEM

Skala Emotional Intelligence .1

Skala Stress Kerja .2

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
 Modul : Analisis Butir
 Program : Analisis Kesahihan Butir
 Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
 Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
 Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : DRS. ABDUL HARIS / HP 08164264490
 Nama Lembaga : INOVA 2000 PUSAT OLAH DATA
 Alamat : Jl. Kaliurang Km 6,7 Gg. Teratai 2 Yogya (0274) 544904-887665

Nama Peneliti : RB ANDRIA M
 Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI UII
 Tgl. Analisis : 07-17-2001
 Nama Berkas : ANDRIA2

Nama Konstrak : EMOTIONAL INTELLEGENCE

Jumlah Butir Semula : 50
 Jumlah Butir Gugur : 15
 Jumlah Butir Sahih : 35

Jumlah Kasus Semula : 70
 Jumlah Data Hilang : 0
 Jumlah Kasus Jalan : 70

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.403	0.355	0.001	sahih
2	0.534	0.486	0.000	sahih
3	0.275	0.220	0.032	sahih
4	0.163	0.103	0.300	gugur
5	0.587	0.546	0.000	sahih
6	0.517	0.471	0.000	sahih
7	0.378	0.321	0.003	sahih
8	0.375	0.320	0.003	sahih
9	0.327	0.275	0.010	sahih
10	0.577	0.540	0.000	sahih

(bersambung)

** Halaman 2

(sambungan)

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
11	0.465	0.414	0.000	sahih
12	0.258	0.194	0.052	gugur
13	0.348	0.291	0.007	sahih
14	0.340	0.280	0.009	sahih
15	0.309	0.243	0.020	sahih
16	0.360	0.297	0.006	sahih
17	0.482	0.423	0.000	sahih
18	0.413	0.368	0.001	sahih
19	0.685	0.655	0.000	sahih
20	0.365	0.308	0.005	sahih
21	0.449	0.403	0.000	sahih
22	-0.057	-0.115	0.327	gugur
23	0.131	0.069	0.289	gugur
24	0.158	0.093	0.275	gugur
25	0.482	0.427	0.000	sahih
26	0.470	0.419	0.000	sahih
27	0.220	0.148	0.110	gugur
28	0.443	0.395	0.001	sahih
29	0.272	0.212	0.037	sahih
30	0.169	0.112	0.321	gugur
31	0.426	0.361	0.001	sahih
32	0.685	0.650	0.000	sahih
33	0.615	0.579	0.000	sahih
34	0.174	0.106	0.306	gugur
35	0.623	0.581	0.000	sahih
36	0.550	0.508	0.000	sahih
37	0.610	0.568	0.000	sahih
38	0.618	0.580	0.000	sahih
39	0.388	0.330	0.003	sahih
40	0.656	0.624	0.000	sahih
41	0.623	0.589	0.000	sahih
42	-0.351	-0.405	0.000	gugur
43	-0.375	-0.428	0.000	gugur
44	0.477	0.433	0.000	sahih
45	0.176	0.120	0.339	gugur
46	0.422	0.373	0.001	sahih
47	0.247	0.191	0.055	gugur
48	0.123	0.062	0.308	gugur
49	0.137	0.084	0.253	gugur
50	0.066	0.003	0.489	gugur

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
 Modul : Analisis Butir
 Program : Uji-Keandalan Teknik Hoyt
 Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
 Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
 Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : DRS. ABDUL HARIS / HP 08164264490
 Nama Lembaga : INOVA 2000 PUSAT OLAH DATA
 Alamat : Jl. Kaliurang Km 6,7 Gg. Teratai 2 Yogya (0274) 544904-887665

Nama Peneliti : RB ANDRIA M
 Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI UII
 Tgl. Analisis : 07-17-2001
 Nama Berkas : ANDRIA2

Jumlah Kasus Semula = 70
 Jumlah Data Hilang = 0
 Jumlah Kasus Jalan = 70

Nama Konstrak : EMOTIONAL INTELEIGENCE
 Nama Faktor 1 : EMOTIONAL INTELEIGENCE

Jumlah Butir Semula = 50
 Jumlah Butir Sahih = 35

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

Sumber	JK	db	RK
Subyek	249.047	69	3.609
Butir	170.146	34	--
Sisa	893.053	2346	0.381
Total	1,312.246	2449	--

r tt = 0.895 p = 0.000 Andal

** Halaman 1

** TABEL DATA BUTIR : ANDRIA2

Kasus Nomor	Butir Nomor																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34				
1	3	4	1	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3				
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3				
3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3				
4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	3			
6	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3			
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3			
8	3	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3		
9	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	1	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	4	4	3	1	3	4	4	3	1	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3		
11	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
12	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	4	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	1	4	3	3	1	4	4	2	3	2		
13	2	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4		
14	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
15	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	2	3	1	1	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
17	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3		
18	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	1	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	1	1	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
25	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	1	4	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3	1	3	1	
26	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	
27	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	1	4	4	1	
29	3	4	2	1	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	1	4	4	3	3	
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
31	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	
32	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	
34	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
35	2	4	2	3	3	1	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3
36	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
37	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
38	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	4	4	3	1	3	4	4	3	1	

(bersambung)

(sambungan)

Kasus Nomor	Butir Nomor																																			
Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
41	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	
42	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
43	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
44	3	3	2	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
47	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3
48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
49	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	1	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
50	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	1	3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	
52	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	
53	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	
55	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	4	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	
56	2	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	
57	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
60	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
61	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2
63	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	2	1	2	1
64	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	1	3	4	3	3	1	2	2	4	2	4
65	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2
66	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	1	3	3	4	3	2	4	1	1	1	3	2	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	
67	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
68	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
69	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2
70	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3

(bersambung)

** Halaman 3

(sambungan)

Kasus	Butir Nomor																Tot
Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Tot
1	3	3	1	4	4	2	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	141
2	4	4	3	4	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	4	2	148
3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	142
4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	2	171
5	3	3	3	4	2	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	148
6	3	2	3	3	3	3	4	1	1	2	3	2	3	3	2	2	140
7	3	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	150
8	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	155
9	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	1	144
10	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	145
11	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	130
12	2	4	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	1	3	4	3	139
13	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	142
14	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	137
15	3	3	2	4	4	4	4	1	1	3	4	3	3	3	3	2	159
16	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	147
17	3	3	2	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	1	3	3	150
18	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	2	2	127
19	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	138
20	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	164
21	3	3	4	4	3	3	4	1	1	2	1	3	2	2	3	2	140
22	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	143
23	4	3	3	4	3	2	4	1	2	2	4	2	2	4	4	1	142
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	147
25	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	1	144
26	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	140
27	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	159
28	2	4	3	4	3	3	4	1	1	3	3	2	3	4	4	1	145
29	3	4	4	4	4	3	4	1	2	4	3	2	3	3	3	3	158
30	3	4	3	4	2	3	4	2	1	3	2	2	4	3	4	1	141
31	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	4	3	2	140
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	142
33	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	151
34	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	132
35	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	133
36	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	128
37	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	137
38	4	3	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	154
39	4	3	3	4	4	3	4	1	1	3	1	4	3	4	1	4	174
40	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	1	151

(bersambung)

** Halaman 4

(sambungan)

Kasus Nomor	Butir Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Tot
41		2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	132
42		3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	145
43		3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	156
44		3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	133
45		2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	135
46		3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	154
47		3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	4	3	2	2	146
48		4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	139
49		3	3	4	4	1	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	157
50		4	3	3	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	2	156
51		3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	152
52		3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	144
53		4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	148
54		2	3	3	3	2	3	4	1	3	2	2	2	3	3	3	2	133
55		3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	112
56		3	3	2	3	4	2	4	3	1	3	3	3	1	1	4	3	132
57		3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	139
58		3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	145
59		3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	159
60		3	2	2	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	2	150
61		3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	128
62		2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	129
63		2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	127
64		1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	114
65		2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	124
66		4	4	4	3	1	3	4	1	1	4	4	4	2	4	3	3	153
67		2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	142
68		3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	136
69		2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	126
70		3	3	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	2	4	3	153

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
 Modul : Analisis Butir
 Program : Analisis Kesahihan Butir
 Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
 Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
 Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : DRS. ABDUL HARIS / HP 08164264490
 Nama Lembaga : INOVA 2000 PUSAT OLAH DATA
 A l a m a t : Jl. Kaliurang Km 6,7 Gg. Teratai 2 Yogya (0274) 544904-887665

Nama Peneliti : RB ANDRIA M
 Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI UII
 Tgl. Analisis : 07-17-2001
 Nama Berkas : ANDRIA1

Nama Konstrak : STRESS KERJA

Jumlah Butir Semula : 50
 Jumlah Butir Gugur : 8
 Jumlah Butir Sahih : 42
 Jumlah Kasus Semula : 70
 Jumlah Data Hilang : 0
 Jumlah Kasus Jalan : 70

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.435	0.384	0.001	sahih
2	0.485	0.445	0.000	sahih
3	0.468	0.425	0.000	sahih
4	0.384	0.336	0.002	sahih
5	0.567	0.529	0.000	sahih
6	0.549	0.511	0.000	sahih
7	0.158	0.096	0.283	gugur
8	0.381	0.329	0.003	sahih
9	0.345	0.291	0.007	sahih
10	0.545	0.505	0.000	sahih

(bersambung)

** Halaman 2

(sambungan)

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
11	0.590	0.556	0.000	sahih
12	0.427	0.382	0.001	sahih
13	0.513	0.477	0.000	sahih
14	0.459	0.415	0.000	sahih
15	0.517	0.470	0.000	sahih
16	0.311	0.257	0.015	sahih
17	0.048	-0.012	0.459	gugur
18	0.516	0.479	0.000	sahih
19	0.357	0.313	0.004	sahih
20	0.243	0.178	0.069	gugur
21	0.472	0.426	0.000	sahih
22	0.377	0.330	0.003	sahih
23	0.537	0.499	0.000	sahih
24	0.244	0.191	0.055	gugur
25	0.581	0.549	0.000	sahih
26	0.664	0.635	0.000	sahih
27	0.118	0.058	0.319	gugur
28	-0.081	-0.135	0.132	gugur
29	0.377	0.322	0.003	sahih
30	0.467	0.423	0.000	sahih
31	0.333	0.295	0.006	sahih
32	0.628	0.603	0.000	sahih
33	0.154	0.099	0.290	gugur
34	0.503	0.466	0.000	sahih
35	0.387	0.342	0.002	sahih
36	0.552	0.504	0.000	sahih
37	0.327	0.272	0.011	sahih
38	0.520	0.487	0.000	sahih
39	0.564	0.528	0.000	sahih
40	0.446	0.415	0.000	sahih
41	0.455	0.427	0.000	sahih
42	0.325	0.288	0.007	sahih
43	0.501	0.458	0.000	sahih
44	0.207	0.160	0.091	gugur
45	0.303	0.248	0.018	sahih
46	0.398	0.354	0.002	sahih
47	0.530	0.497	0.000	sahih
48	0.351	0.311	0.004	sahih
49	0.409	0.360	0.001	sahih
50	0.509	0.464	0.000	sahih

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
 Modul : Analisis Butir
 Program : Uji-Keandalan Teknik Hoyt
 Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
 Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
 Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 2000 Dilindungi UU

Nama Pemilik : DRS. ABDUL HARIS / HP 08164264490
 Nama Lembaga : INOVA 2000 PUSAT OLAH DATA
 A l a m a t : Jl. Kaliurang Km 6,7 Gg. Teratai 2 Yogya (0274) 544904-887665
 =====

Nama Peneliti : RB ANDRIA M
 Nama Lembaga : FAKULTAS PSIKOLOGI UII
 Tgl. Analisis : 07-17-2001
 Nama Berkas : ANDRIA1

Jumlah Kasus Semula = 70
 Jumlah Data Hilang = 0
 Jumlah Kasus Jalan = 70

Nama Konstrak : STRESS KERJA
 Nama Faktor 1 : STRESS KERJA

Jumlah Butir Semula = 50
 Jumlah Butir Sahih = 42

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

Sumber	JK	db	RK
Subyek	253.284	69	3.671
Butir	148.626	41	--
Sisa	969.231	2829	0.343
Total	1,371.142	2939	--

r tt = 0.907 p = 0.000 Andal
 =====

** Halaman i

** TABEL DATA BUTIR : ANDRIA1

Kasus Nomor	Butir Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	3	4	3	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	
3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	
4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	
5	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
6	2	2	1	2	3	1	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	
7	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	4	1	2	2	2	2	
8	4	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	1	
9	2	2	2	3	2	1	1	3	4	1	2	4	3	2	1	4	4	3	1	4	4	1	1	4	3	1	1	4	2	1	3	2	1	1	
10	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	
11	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2
12	2	1	1	1	2	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	1	4	2	1	4	3	2	1	3	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	
13	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
14	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
15	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	4	1	1	1	1	3	2	
16	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	
17	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	
18	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	4	2	2	1	3	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	
20	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1
21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	
22	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
23	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	
25	2	2	2	3	2	1	1	3	4	1	2	4	3	2	1	4	4	3	1	4	4	1	1	4	3	1	1	4	2	1	3	2	1	1	
26	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	
27	3	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	
28	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	4	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	
29	2	1	1	2	1	1	1	3	4	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	3	2	2	2	4	2	
30	1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	
31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	4	3	1	2	2	2	
32	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
33	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	
34	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
35	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
36	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
39	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	
40	2	2	2	3	2	1	1	3	4	1	2	4	3	2	1	4	4	3	1	4	4	1	1	4	3	1	1	4	2	1	3	2	1	1	

(bersambung)

** Halaman 2

(sambungan)

Kasus Nomor	Butir Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
41	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	3	2	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
43	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	2	4	3	1	3	2	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	
44	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
45	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	
46	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	3	
47	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	2	1	5	1	3	2	4	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	
48	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
49	3	1	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	1	2	2	2	1	3	4	4	3	2	2	3	2	
50	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
51	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
52	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	
53	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	
54	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	
55	3	3	2	3	1	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
56	1	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	
57	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
58	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	
59	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	2	4	1	1	1	1	3	2	
60	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
61	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	
62	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
63	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	
64	4	2	3	3	1	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	
65	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
66	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
67	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
68	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	
69	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
70	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2

(bersambung)

** Halaman 3

(sambungan)

Kasus	Butir Nomor																Tot
Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Tot
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	4	94
2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	4	1	110
3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	109
4	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	79
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	92
6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	110
7	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	89
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	100
9	1	4	4	1	1	2	2	3	1	2	4	1	1	2	4	3	114
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	96
11	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	129
12	2	1	1	2	2	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	1	97
13	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	106
14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	107
15	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	82
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	104
17	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	98
18	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	113
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	95
20	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	86
21	3	1	3	4	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	116
22	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	116
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	100
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	103
25	1	4	4	1	1	2	2	3	1	2	4	1	1	2	4	3	114
26	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	111
27	2	2	4	1	1	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	108
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	103
29	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	88
30	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	105
31	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	101
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	104
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1	95
34	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	117
35	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	1	1	2	2	2	104
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	108
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	104
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	98
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	57
40	1	4	4	1	1	2	2	3	1	2	4	1	1	2	4	3	114

(bersambung)

** Halaman 4

(sambungan)

Kasus	Butir Nomor																Tot
Nomor	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Tot
41	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	110
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	105
43	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	101
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	108
45	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	123
46	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	103
47	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	106
48	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	112
49	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	97
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	104
51	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	89
52	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	103
53	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	104
54	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	131
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	109
56	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	112
57	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	104
58	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	113
59	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	4	4	1	98
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	105
61	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	128
62	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	123
63	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	108
64	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	1	2	3	2	2	127
65	2	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	2	3	2	2	2	128
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89
67	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	115
68	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	127
69	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	126
70	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	90



LAMPIRAN C
DATA PENELITIAN

Skala Emotional Intelligence .1

Skala Stress Kerja .2

Data Descriptives

No	E.I.	Stress	Usia	Masa Kerja	Pendidikan	Sexes
1	103	72	33	7	SMA	Pria
2	111	86	32	10	SMA	Pria
3	107	89	35	10	SMA	Pria
4	136	56	35	9	SMA	Pria
5	112	75	24	4	SMA	Wanita
6	105	93	38	9	SMA	Pria
7	112	70	32	4	SMA	Pria
8	112	77	33	9	SMA	Wanita
9	111	93	28	6	S. 1	Pria
10	103	79	28	2	SMA	Pria
11	95	108	34	8	SMA	Pria
12	103	74	33	10	SMA	Pria
13	100	87	30	10	SMA	Pria
14	96	90	33	8	SMA	Wanita
15	117	60	30	8	SMA	Pria
16	107	86	30	10	SMA	Pria
17	112	79	35	10	SMA	Pria
18	91	90	35	10	SMA	Pria
19	99	81	37	8	D. 2	Wanita
20	131	66	29	3	S. 1	Pria
21	108	94	34	6	S. 1	Wanita
22	103	98	44	10	S. 1	Pria
23	102	84	34	10	S. 1	Pria
24	106	87	46	10	S. 1	Wanita
25	111	93	41	10	S. 1	Pria
26	102	89	35	10	D. 3	Pria
27	115	84	28	10	D. 3	Pria
28	107	83	35	10	D. 3	Wanita
29	118	70	31	9	D. 3	Wanita
30	103	92	23	2	D. 1	Wanita
31	107	83	36	10	SMA	Pria
32	01	86	40	10	SMA	Wanita
33	115	75	31	10	SMA	Pria
34	92	97	37	9	SMA	Pria
35	97	83	27	3	SMA	Pria
36	90	88	36	10	D. 3	Wanita
37	99	88	31	6	D. 3	Pria
38	111	81	35	10	D. 3	Wanita
39	130	47	43	10	D. 3	Wanita

40	116	93	25	9	D. 3	Pria
41	94	91	39	10	SMA	Pria
42	102	87	37	10	D.3	Pria
43	113	79	33	9	SMA	Pria
44	93	91	30	10	SMA	Wanita
45	97	99	31	9	SMA	Pria
46	113	81	36	10	STM	Pria
47	107	88	30	6	SMA	Pria
48	100	92	27	5	SMA	Pria
49	111	75	38	9	SMA	Wanita
50	117	85	40	10	SMA	Pria
51	112	73	37	2	SMA	Pria
52	105	84	30	5	D.3	Pria
53	107	86	30	10	D.1	Pria
54	97	109	27	4	D.3	Wanita
55	76	92	34	10	D.3	Wanita
56	96	89	21	2	D.1	Wanita
57	101	85	36	3	D.3	Wanita
58	105	91	30	7	SMA	Wanita
59	116	76	24	3	SMA	Pria
60	108	84	27	5	SMA	Pria
61	89	109	32	7	S.1	Wanita
62	88	106	26	5	S.1	Pria
63	94	89	27	4	D.3	Wanita
64	72	108	50	10	SMA	Pria
65	85	110	25	3	SMA	Wanita
66	114	73	31	5	S.1	Pria
67	104	94	25	4	SMA	Pria
68	98	107	29	6	SMA	Pria
69	87	109	28	6	S.1	Wanita
70	110	74	38	9	SMA	Pria

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ سَبِقَ الْإِذْنَ بِشَيْءٍ إِلَّا فِي مَقْدَرٍ مَعْلُومٍ



LAMPIRAN D
HASIL ANALISIS DATA

Uji Normalitas .1

Uji Linearitas .2

Teknik Korelasi Product Moment .3

NPar Tests

Uji asumsi normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		STRESS	EI
N		70	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	86.03	104.39
	Std. Deviation	12.42	11.24
Most Extreme Differences	Absolute	.103	.074
	Positive	.103	.074
	Negative	-.089	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.864	.617
Asymp. Sig. (2-tailed)		.444	.841

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Means

Uji asumsi linieritas

ANOVA Table

	EI * STRESS				
	Between Groups			Within Groups	Total
	(Combined)	Linearity	Deviation from Linearity		
Sum of Squares	6952.919	5076.587	1876.332	1763.667	8716.586
df	32	1	31	37	69
Mean Square	217.279	5076.587	60.527	47.667	
F	4.558	106.502	1.270		
Sig.	.000	.000	.242		

Descriptives

Descriptive Statistics

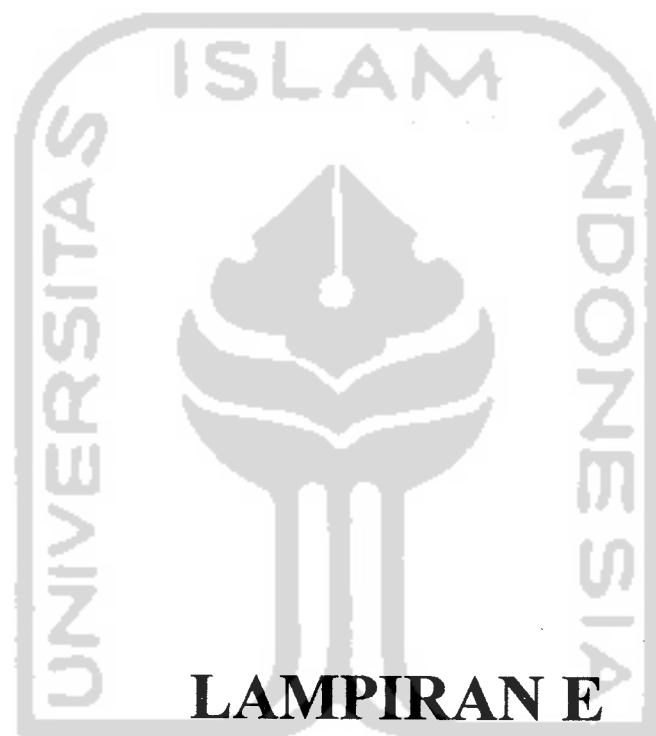
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
STRESS	70	47	110	86.03	12.42	154.173
EI	70	72	136	104.39	11.24	126.327
Valid N (listwise)	70					

Correlations

Correlations

		STRESS	EI
STRESS	Pearson Correlation	1.000	-.763**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
EI	Pearson Correlation	-.763**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN E
SURAT IZIN PENELITIAN

Dari Fakultas Psikologi UII .1



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus Terpadu, Jalan Kaliurang Km. 14,5 Telp. (0274) 896146, Fax. 896147 Yogyakarta 55584

Nomor : 171 /Dek/70/FP/ V/ 2001
Lamp. : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi

Yogyakarta, 18 MEI 2001

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Hotel Santika Yogyakarta
di
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberi ijin pada mahasiswa kami :

Nama : RB Andria Mirzha
No. Mhs. : 96231.186

Agar dapat melakukan penelitian/survey/try-out angket/studi kasus *) di Instansi Bapak/Ibu/Sdr.

Kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa yang bersangkutan dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai syarat kelulusan study di Fakultas kami.

Adapun judul skripsinya adalah :

Hubungan Stress Kerja Pada Karyawan Hotel
Ditinjau Dari Emotional Intelligence

Dengan Dosen Pembimbing :
1. Drs. Muh. Bachtiar, MM.
2. Irwan Nuryana, S Psi.

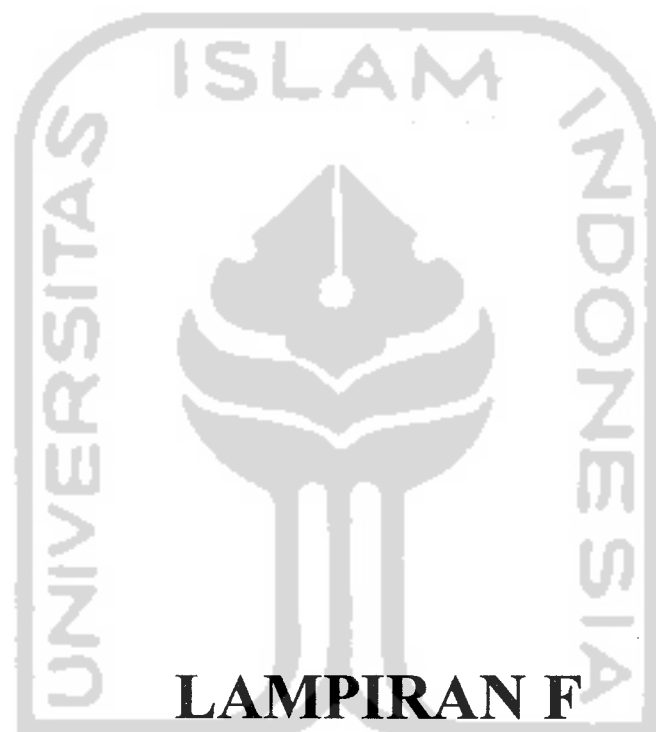
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Irwan
Irwan Nuryana, S Psi.





LAMPIRAN F
SURAT BUKTI PENELITIAN

Dari Hotel Santika Yogyakarta .1

SURAT KETERANGAN

01/SK-PS/HRD/VIII/2001


Bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : R.B Andria Mirzha
NIM : 96231186
Mahasiswa : Universitas Islam Indonesia
Jogja

yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian mulai tanggal 01 Juni 2001 sampai dengan 07 Juli 2001 di Hotel Santika Jogja dengan judul "Hubungan stress kerja pada karyawan Hotel ditinjau dari Emotional Intelligence".

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya.

Jogja, 11 Agustus 2001
HOTEL SANTIKA JOGJA


Yosef Endro Widiatmoko
HRD Manager

