

ABSTRAK

Leny Arianti, 110010388, 2007, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Studi Deskriptif Mengenai Tingkat dan Faktor Pemicu Kecemasan Kerja Pada Manajer PT. Asuransi Jiwasraya Surabaya *Regional Office*

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kecemasan kerja serta faktor-faktor yang menjadi pemicu terjadinya kecemasan kerja para manajer, dalam hal ini adalah kepala bagian dan kepala seksi, di PT. Asuransi Jiwasraya Surabaya *Regional Office*.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang sesuatu variabel, gejala, atau keadaan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu mengenai sifat-sifat atau faktor-faktor tertentu (Zainuddin, 2000:28). Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kecemasan kerja dan wawancara untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menjadi pemicu timbulnya kecemasan kerja pada manajer PT. Asuransi Jiwasraya Surabaya *Regional Office*.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan pada para kepala bagian dan kepala seksi PT. Asuransi Jiwasraya Surabaya *Regional Office* dapat diketahui bahwa tingkat kecemasan kerja yang dialami oleh para manajer rata-rata berada di tingkat sedang, artinya individu dinyatakan memiliki beberapa gejala yang berhubungan dengan kecemasan kerja. Terdapat indikasi adanya hambatan dalam mencapai produktivitas yang maksimal, namun individu mungkin memanfaatkan beberapa latihan pengendalian diri untuk mengatasi kecemasan kerja. Meski demikian, ada seorang individu yang diidentifikasi memiliki tingkat kecemasan kerja tinggi, dimana individu tersebut diindikasikan memiliki gejala kecemasan kerja yang signifikan sehingga bisa mengurangi pencapaian kesuksesan kerja. Konflik peran dan tanggung jawab terhadap orang lain merupakan faktor penyebab timbulnya kecemasan yang sering terjadi pada diri seorang kepala bagian ataupun kepala seksi. Faktor terbanyak kedua adalah terjadinya konflik-konflik baik internal maupun eksternal. Kurangnya promosi karir juga dirasakan dapat menjadi pemicu terjadinya kecemasan kerja pada diri seseorang. Hubungan yang buruk antara atasan dengan bawahan membawa dampak lain yaitu kesulitan dalam mendelegasikan tugas.