

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP STRES PADA KARYAWAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

PAULIA JAUZA RIZKI

NIM. 11171133008

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2021

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP STRES PADA KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh :

PAULIA JAUZA RIZKI

NIM. 11171133008

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2021



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 23 April 2021

Menyetujui



(Paulia Jauza Rizki)

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI PROGRAM
STUDI S1 PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Naskah skripsi dengan identitas berikut ini :

Penulis : Paulia Jauza Rizki
NIM : 111711133008
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Pada Karyawan.

Telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi dan telah diperahankan di hadapan penguji pada tanggal 14 April 2021.

Dosen pembimbing : Dr. Fajrianthi, M.Psi., Psikolog
196703131991032000

Ketua Penguji : Prof. Dr. Seger Handoyo, Psikolog
196702161991031001

Sekretaris Penguji : Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog
NIP. 198009292009122001

Anggota Penguji : Dr. Fajrianthi, M.Psi., Psikolog
196703131991032000

Surabaya, 3 Mei 2021

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Atika Dian Ariana, S.Psi., M.Sc.
NIP. 198303042006042004

HALAMAN MOTTO

“ Janganlah kamu bersikap lemah dan jangan pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(QS. Al-Imran: 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, orang tua, kakak dan keluarga tercinta semoga bisa membanggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang atas karunianya telah memberikan banyak nikmat serta rezeki kepada penulis. Serta atas kuasanya-lah penulis dapat merampungkan Skripsi ini dengan baik. Penyelesaian tugas akhir ini juga berkat bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suryanto, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
2. Ibu Dr. Fajrianthi, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan waktu serta saran dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi dengan baik.
3. Bapak Dr. Duta Nurdibyanandaru, MS., Psikolog dan Ibu Aryani Tri Wrastari, S.Psi., M.,Ed (ReEvAss), Ph.D. selaku dosen wali yang selama perkuliahan telah memberikan masukan yang berguna bagi penulis.
4. Mas Hendi Purgyanata, mbak Ayu Ningtyas Pujakesuma Wardani, mas Novianto Candra Wicaksono selaku kakak yang selalu memberi dukungan dan perlindungan penulis tiada henti.
5. Aulia Mahardika dan Nisrina Dwi Nur Raniah yang selalu ada untuk penulis dikala senang maupun susah.
6. Imas Niken Fahira yang banyak membantu penulis dalam berbagai hal.
7. Nenek, Orang tua tercinta, serta Zahra,Zio,Zen dan Elkusla selaku keponakan penulis yang selalu memberikan hiburan kepada penulis.

8. Mas Ganal Arief Rahmawan, S.Psi., M.Si , Mbak June Rodhian Dharmariana S.Psi., M.Si. Psikolog dan Mas Danny Sanjaya Arfensia S.Psi, yang selalu memberikan dukungan dan saran penulis.
9. Mas Raka, Rio, Rizal, Bertha, Maria, Adi yang selalu memberikan masukan serta saran ketika diskusi dengan penulis.
10. Karyawan PT *Packaging* XYZ yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
11. Teman-teman T17TANIUM.
12. Teman-teman magangers Laboratorium Psikologi Universitas Airlangga.
13. Teman-Teman UMAGI.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah.....	15
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.6.2 Manfaat Praktis	16
 BAB II LANDASAN TEORI	 17
2.1 Stres Kerja.....	17
2.1.1 Pengertian Stres Kerja	17
2.1.2 Indikator Stres.....	18
2.1.3 Gejala Stres	19
	ix

2.1.4	Stres Kerja yang Dihadapi Karyawan.....	20
2.1.5	Sumber Stres Kerja karyawan	21
2.1.6	Konsekuensi Stres.....	21
2.1.7	Faktor Psikologis yang mempengaruhi stres.....	22
2.2	Komunikasi Interpersonal.....	23
2.2.1	Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	23
2.2.2	Indikator Komunikasi Interpersonal	24
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	26
2.2.4	Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	28
2.3	Kecerdasan Emosional.....	28
2.3.1	Pengertian Kecerdasan Emosional	28
2.3.2	Kecakapan Dasar Kecerdasan Emosional.....	29
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	30
2.3.4	Dimensi Kecerdasan Emosional	31
2.3.5	Kecerdasan Emosi Orang Dewasa.....	33
2.4	Karyawan	34
2.5	Keterkaitan Antar Variabel	34
2.6	Kerangka Konseptual.....	38
2.7	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Tipe Penelitian	39
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.2.1	Variabel Bebas.....	40
3.2.2	Variabel Terikat	40
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.3.1	Stres Kerja	40
3.3.2	Komunikasi interpersonal.....	41

3.3.3 Kecerdasan Emosional.....	41
3.4 Subjek Penelitian	41
3.4.1 Populasi Penelitian.....	44
3.4.2 Teknik Sampling	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Instrumen Stres.....	46
3.5.2 Instrumen Komunikasi Interpersonal.....	47
3.5.3 Instrumen Kecerdasan Emosional	48
3.6 Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1 Validitas	49
3.6.2 Reliabilitas	50
3.7 Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	53
4.2 Pelaksanaan Penelitian	55
4.2.1 Pengumpulan Data Penelitian.....	55
4.2.2 Persiapan Penelitian	55
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	56
4.3.2 Deskripsi Penormaan Kelompok	57
4.3.3 Hasil Uji Asumsi	59
4.3.3.1 Uji Normalitas	60
4.3.3.2 Uji Linearitas	60
4.3.3.3 Uji Multikolinearitas.....	61
4.3.3.4 Uji Heteroskedastisitas	62
4.3.4 Uji Regresi.....	63

4.3.4.1 Uji linear sederhana untuk menguji H1	63
4.3.4.2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk menguji H2	65
4.3.4.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda untuk menguji H3	67
4.3.5 Pembahasan	69
4.5 Keterbatasan Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	76
5.2.2. Saran untuk Perusahaan	76
5.2.3 Saran untuk karyawan PT Packaging XYZ.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Status Pekerjaan Utama di Indonesia.....	3
Tabel 3.1 Sortir <i>Output Finish Good</i> Mei – Desember 2020 PT <i>Packaging XYZ</i>	43
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> skala persepsi terhadap stres	47
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> skala komunikasi interpersonal.....	47
Tabel 3.4 <i>Blueprint</i> skala kecerdasan emosional	49
Tabel 3.5 Reliabilitas alat ukur	51
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis.....	54
Tabel 4.2 <i>Descriptive Statistics</i>	56
Tabel 4.3 Rumus Kategorisasi	57
Tabel 4.4 Norma Skala Komunikasi Interpersonal	58
Tabel 4.5 Norma skala kecerdasan emosional	58
Tabel 4.6 Norma skala Stres	59
Tabel 4.7 <i>One-sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	60
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	61
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Komunikasi Interpersonal	63
Tabel 4.11 <i>Model Summary</i> Uji Regresi Linear Sederhana Komunikasi Interpersonal	64
Tabel 4.12 Hasil uji regresi linear sederhana Kecerdasan Emosional	65
Tabel 4.13 <i>Model Summary</i> Uji Regresi Linear sederhana kecerdasan emosional	66
Tabel 4.14 <i>Model Summary</i> Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.15 ANOVA uji regresi linear berganda	67
Tabel 4.16 Uji regresi berganda secara parsial	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Konseptual	38
Gambar Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	81
Lampiran 2 Skor Kasar Subjek Penelitian	87
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Demografi	101
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif	103
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi	104
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi	106

ABSTRAK

Paulia Jauza Rizki, 111711133008, Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kecenderungan Stres Pada Karyawan PT Packaging XYZ, skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2021.

xvii + 108 halaman, 6 lampiran

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap stres pada karyawan. Definisi Stres sebagai keadaan internal yang diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. (Cohen, 1994). Komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional merupakan faktor yang menjadi penyebab dari stres yang terjadi pada karyawan. Devito (1995) menjelaskan komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan informasi antara dua orang untuk saling memberi umpan balik. Sedangkan, kecerdasan emosional adalah hal yang menyangkut kemampuan individu agar dapat mengendalikan perasaan serta emosi diri sendiri dan orang lain yang ada disekitarnya (Salovey & Mayer, 1994).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Terdapat 86 subjek karyawan PT *Packaging XYZ*. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Perceived Stress Scale* (Cohen, 1994). Komunikasi Interpersonal (Devito, 1995) dan *The Assessing Emotional Scale* (AES) dari teori Mayer dan Salovey (1994). Kemudian data dianalisis menggunakan program *software IBM SPSS statistic 22 for windows* melalui uji regresi linear sederhana dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan stres pada karyawan (Sig. < 0,05). Komunikasi interpersonal dapat diprediksi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kecenderungan stres pada karyawan sebesar 9,7% ($R^2 = 0,097$). Selanjutnya kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kecenderungan stres karyawan (Sig. < 0,05). Kecerdasan emosional dapat diprediksi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kecenderungan stres pada karyawan sebesar 5,2% ($R^2 = 0,052$). Ketika dianalisis secara bersamaan atau simultan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional dapat diprediksi memiliki pengaruh sebesar 10,3% dan signifikan.

Kata kunci: Kecenderungan stres kerja, komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional, karyawan.

Daftar Pustaka, 52 (1983 – 2020)

ABSTRACT

Paulia Jauza Rizki, 111711133008, The Effect of Interpersonal Communication and Emotional Intelligence on Stress Tendency in Employees of PT Packaging XYZ, thesis, Faculty of Psychology, Airlangga University, 2021.

xvii + 108 pages, 6 appendixes

This study aims to determine the effect of interpersonal communication and emotional intelligence on the tendency of stress among employees. Definition of stress as an internal condition caused by physical problems from the body or environmental and social conditions that may be uncontrollable beyond the ability of the individual to cope with it. (Cohen, 1994). Interpersonal communication and emotional intelligence are factors that cause stress to employees. Devito (1995) explains that interpersonal communication is a process of sending and receiving information between two people to provide mutual feedback. Meanwhile, emotional intelligence is an intelligence whose individual ability is to be able to control the feelings and emotions of oneself and others around them (Salovey & Mayer, 1994).

The method used in this research is the quantitative method. There are 86 subjects of employees of PT Packaging XYZ. Measurement tools in this study used Cohen's Perceived Stress Scale (1994), Devito's Interpersonal Communication (1995), and The Assessing Emotional Scale (AES) from Mayer and Salovey's (1994) theory. Then the data were analyzed using the IBM SPSS statistical 22 for windows software program through a simple linear regression test and multiple linear regression test.

The results of this study indicate that interpersonal communication has a negative and significant effect on the tendency of stress in employees (Sig. <0.05). Interpersonal communication can be predicted to have a significant negative effect on the tendency of stress in employees by 9.7% ($R^2 = 0.097$). Furthermore, emotional intelligence has a significant negative effect on employee stress tendencies (Sig. <0.05). Emotional intelligence can be predicted to have a significant negative effect on the tendency of stress in employees by 5.2% ($R^2 = 0.052$). When analyzed simultaneously or simultaneously, interpersonal communication and emotional intelligence can be predicted to have a significant influence of 10.3%.

Keywords: Tendency of work stress, interpersonal communication, emotional intelligence, employees.

Reference, 52 (1983 - 2020)