

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU ASERTIF
DAN TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Program Studi Psikologi**



Oleh:

Fransiska Willentia Paramitasari

NIM : 069114018

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2011**

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU ASERTIF
DAN TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN**

Disusun Oleh :

Fransiska Willentia Paramitasari

NIM : 069114018



Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Minta Istono, S. Psi., M. Si.

Tanggal 21 Februari 2011

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU ASERTIF
DAN TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN**

Dipersiapkan dan ditulis oleh :

Fransiska Willentia Paramitasari

NIM : 069114018

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 16 Maret 2011

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Panitia Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Minta Istono, S. Psi., M. Si.

Anggota : Dr. Tjipto Susana, M. Si.

Anggota : A. Tanti Arini, S. Psi., M. Si.

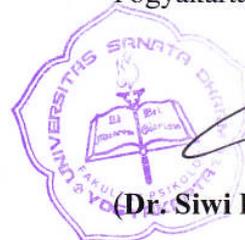
Yogyakarta, ... 09 MAY 2011

Fakultas Psikologi

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

Dekan,



(Dr. Siwi Handayani, M. Si.)

Special For :

@Yesus Kristus

**Aku tau Dia selalu ada untuk membantu...
melalui semua orang di sekelilingku...**

@My Parents

**Usai sudah perjuangan kalian..
Saatnya anakmu ini yang membalas semua perjuangan kalian selama ini...**

@My self

**Challenge your self..
Jangan berhenti hanya sampai memberikan yang baik..
Berikanlah yang terbaik dari dirimu..**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang sudah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Yogyakarta, 14 Mei 2011

Penulis,



(Fransiska Willentia Paramitasari)

HUBUNGAN ANTARA PERILAKU ASERTIF DAN TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN

Fransiska Willentia Paramitasari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan yang negatif antara perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan. Subjek penelitian adalah karyawan *Outbond Billing* dan *Costumer Care* PT. Telkom, Denpasar. Jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 90 karyawan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran skala perilaku asertif dan skala stres kerja. Koefisien reliabilitas dari skala perilaku asertif sebesar 0,922 dan koefisien reliabilitas skala stres kerja karyawan sebesar 0,836. Untuk mengetahui hubungan antara perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan digunakan teknik koefisien korelasi *product momen Pearson*. Koefisien korelasi (r) yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar -0,464 dengan taraf signifikansi (p) 0,000. Hal ini berarti ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan. Maka semakin tinggi perilaku asertif semakin rendah tingkat stres kerja pada karyawan.

Keyword : perilaku asertif, stres kerja, karyawan

THE RELATIONSHIP BETWEEN ASSERTIVENESS AND EMPLOYEE WORK STRESS

Fransiska Willentia Paramitasari

ABSTRACT

This research was aimed to know relation between assertiveness and employee work stress. The hypotheses of the research is there is a negative correlation between assertiveness and employee work stress. The research subjects are employee at Outbond Billing and Costumer Care PT. Telkom, Denpasar. There are 90 employees subject in this research. Scale of assertiveness and work stress was used to collect the data. The reliability coefficient from scale assertiveness is 0,922 and reliability coefficient from scale work stress is 0,836. To know the correlation between assertiveness and employee work stress, the collected data was analyzed by correlation Pearson Product Moment technique. Results of the research showed the correlation coefficient (r) -0,464 with value $p = 0,00$ ($p < 0,01$). That means there was a high significant and negative correlation between assertiveness and employee work stress. The higher assertiveness, the lower employee work stress will get.

Keyword : assertiveness, work stress, employee

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:

Nama : Fransiska Willentia Paramitasari

Nomor Mahasiswa : 069114018

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Hubungan antara Perilaku Asertif
dan Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan”**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelola dalam bentuk penskalaan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal 14 Mei 2011

Yang menyatakan,



(Fransiska Willentia Paramitasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan dan kasih setiaNya yang tidak pernah berubah sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan indah pada waktunya. Skripsi dengan judul “Hubungan antara Perilaku Asertif dan Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan” ini merupakan salah satu prasyarat dalam mencapai tingkat Strata Satu (S1) pada Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Proses panjang dalam pengerjaan skripsi ini melibatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ch. Siwi H, M. Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
2. Bapak Minto Istono, S. Psi., M. Si. (Papi) selaku dosen pembimbing, atas kesediaannya mendampingi, memarahi, memberi masukan sekaligus kritikan yang sangat membantu mempercepat selesainya proses penulisan. Maaf jika saya tidak selincih, segesit, dan secepat anak bimbingan Bapak yang lain dalam pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Tjipto Susana, M. Si. dan Ibu A. Tanti Arini, S. Psi., M. Si. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang membangun dan koreksi yang berguna bagi skripsi ini. Terimakasih atas setiap penjelasan yang sangat membantu dalam memahami penelitian ini.
4. Semua dosen-dosen di Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma yang telah membagikan ilmu sebagai bekal dalam memasuki tahap kehidupan yang lain.
5. Mas Gandung, Mbak Nanik, Mas Muji, Mas Doni, dan Pak Gie selaku karyawan di Fakultas Psikologi yang telah membantu dalam segala hal, baik administrasi maupun hal lainnya. Senyum kalian selalu membuat saya tidak pernah bosan untuk datang ke kampus.

6. Karyawan PT. Telkom Denpasar atas kesediaannya mengisi kuesioner. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan pernah ada.
7. Kedua orangtuaku, terima kasih atas doa dan omelannya yang tidak pernah terputus. Terimakasih untuk Mas Arie yang selalu menemani dan membantu selama hidup jauh di Jogja. Untuk Mbak Febby, Mbak Diana, *makasih ya* atas dukungan dan pertanyaan ‘kapan lulusnya?’.
8. Teman-teman yang menemani langkah awal memasuki Psikologi (Erisa, Mia, Bertho, Satria, Adith, Rafa, Cha-cha, Coro, Nobli, Nita, Anna, Liem, Rara, Timo). Tangan kalian mampu menguatkan langkahku memasuki kampus. Terimakasih atas kebersamaan, keceriaan, dan kegembiraan selama ini.
9. Teman-teman PSF Angel’s Voice (Fanoy, Sella, Mas Sumar, Lili dan semua yang pernah menjadi bagian di dalamnya..) suara nyanyian kita memang belum terdengar indah, tapi percayalah suara tawa canda kita akan selalu terdengar indah.
10. Teman-teman seperjuangan Vianny, Emak, Dephonk, Ayu. Perjuangan kita belum berakhir kawan, siapkan tangan untuk saling menggenggam sehingga kerasnya dunia akan mudah kita lalui.
11. All crew PT. Aseli Dagadu Djokja : Gardep 35 (Shara, Mamel, Icha, Deci, Ayu, Dodi, Deka, Advis, Ian, Alfi, Kunto, Gratia, Nisa, Ucup, Cella, Iman, Dharma, Ari, Valdi, Riri, Made), Gardep 34, Gardep 36, Kasir, SPV. Terimakasih atas pengalaman berharga selama 8 bulan. Kalian mengenalkan sisi dunia lain yang juga menyenangkan.
12. Gloria Edukasindo beserta jajarannya (Bapak Eko Tjia, Nina, Aji, Kukuh, Mas Adi, Coro, Mbak Inga, Mbak Ayu, Mbak Desi, Mas Andhi, Mas Gideon, Mas Donny, Mas Bois, Mbak Dina, Mbak Ika, Mbak Ranggi, Mbak Esti, Mbak Apri, Mbak Dati, Henny, Mas Tyo) yang sudah mengajarkan sebagian kecil tentang dunia kerja. Terimakasih karena diberi kesempatan ikut training dan testing yang pasti akan sangat membantu di esok hari.
13. (masih) Sahabatku Gendut.. Banyak omelan, tawa, keusilan, keceriaan, kejengkelan, pertengkaran, senyuman dengannya. *Makasi ya* atas warna-warni yang melengkapi setiap detik..menit..jam di setiap hariku..

14. Kawan lama Enot, Dhira, Mala, Phebri, Cipta, Yuri, SunTea, Della, Vivi, Imel. Makasi masih menyempatkan waktu untuk sekedar menanyakan kabar dan memberi dukungan. Keep contact ya..
15. Semua teman-teman yang mengenalku dan secara tidak langsung membantu dan selalu mendukung hingga saat ini. Maaf tidak dapat saya sebutkan satu per satu akibat ingatan yang buruk ^o^.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 14 Mei 2011

Penulis,



Fransiska Willentia Paramitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Stres Kerja	12
1. Definisi Stres Kerja	12

2. Sumber Stres Kerja	14
3. Indikator Stres	20
B. Perilaku Asertif	23
1. Definisi Perilaku Asertif	23
2. Ciri-ciri Perilaku Asertif	26
3. Dampak Perilaku Asertif	32
C. Hubungan Antara Perilaku Asertif dan Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan	34
D. Kerangka Teoritik	41
E. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Identifikasi Variabel Penelitian	43
C. Definisi Operasional	43
1. Stres Kerja Karyawan	43
2. Perilaku Asertif	44
D. Subjek Penelitian	45
E. Alat Pengumpulan Data	46
1. Skala Tingkat Stres Kerja	46
2. Skala Perilaku Asertif	47
F. Validitas dan Reliabilitas	50
1. Validitas Alat Ukur	50
2. Uji Kesahihan Item	50

3. Reliabilitas	53
G. Metode Analisis Data	54
1. Uji Asumsi	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Linearitas	53
2. Uji Hipotesis Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Pelaksanaan Penelitian	56
B. Deskripsi Subjek Penelitian	57
C. Deskripsi Data Penelitian	58
D. Analisis Data Penelitian	62
1. Uji Asumsi	62
a. Uji Normalitas	62
b. Uji Linearitas	63
2. Uji Hipotesis	64
E. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Skala Tingkat Stres Kerja	46
Tabel 2. Kisi-kisi Skala Perilaku Asertif	48
Tabel 3. Nilai Alternatif Jawaban	49
Tabel 4. Distribusi Item Sahih dan Gugur Pada Skala Stres Kerja	51
Tabel 5. Distribusi Item Sahih dan Gugur Pada Skala Perilaku Asertif	52
Tabel 6. Deskripsi Data Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 7. Deskripsi Data Subyek Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 8. Deskripsi Data Penelitian	59
Tabel 9. <i>One-sample test</i> Perilaku Asertif	60
Tabel 10. <i>One-sample test</i> Stres Kerja	61
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Sebaran	62
Tabel 12. Hasil Uji Linearitas Hubungan Antar Variabel	63
Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Skala Perilaku Asertif dan Tingkat Stres Kerja Karyawan	79
Lampiran 2. Uji Reliabilitas Skala Perilaku Asertif	88
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Skala Stres Kerja	90
Lampiran 4. Deskripsi Data Penelitian	92
Lampiran 5. Uji Normalitas	93
Lampiran 6. Uji Linearitas	94
Lampiran 7. Uji Hipotesis	95
Lampiran 8. Uji-t Rata-rata Empiris & Teoritis Data Perilaku Asertif	96
Lampiran 9. Uji-t Rata-rata Empiris & Teoritis Data Tingkat Stres Kerja ..	97
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian Fakultas Psikologi	98
Lampiran 11. Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian Skripsi	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia. Menurut Hegel (Anorogo, 2001) pekerjaan memungkinkan individu dapat menyatakan diri secara objektif ke dunia ini sehingga individu dan orang lain dapat memandang dan memahami keberadaannya. Dengan kata lain, dengan bekerja seseorang dapat mengaktualisasikan dirinya dan mendapat pengakuan dari orang lain. Menurut Prof. Miller dan Prof. Form (Anorogo, 2001) motivasi untuk bekerja tidak dapat dikaitkan hanya pada kebutuhan-kebutuhan ekonomis belaka, sebab orang akan tetap bekerja walaupun mereka sudah tidak membutuhkan hal-hal yang bersifat materiil. Disinilah mengapa individu membutuhkan situasi kerja yang menyenangkan dan membuat individu benar-benar bisa mendedikasikan dirinya untuk perusahaan. Dengan kata lain, faktor psikologis juga mempengaruhi bagaimana kinerja karyawan.

Ketika seorang karyawan bekerja, akan ada banyak hal yang akan mengganggu kegiatannya. Gangguan-gangguan ini dapat menimbulkan dampak yang positif maupun negatif untuk karyawan. Ketika ia menghadapi gangguan-gangguan ini, maka ia akan merespon baik secara fisik maupun psikologis. Jika gangguan-gangguan ini dirasakan mengancam maka akan timbul kondisi yang dinamakan stres. Menurut Atkinson (2002), stres terjadi

jika orang dihadapkan dengan peristiwa yang mereka rasakan sebagai ancaman untuk kesehatan fisik atau psikologisnya. Sama halnya ketika karyawan bekerja, banyak hal dan peristiwa yang dapat menyebabkan stres. Sebenarnya stres tidak selamanya bersifat negatif karena stres yang optimal dapat memunculkan kinerja karyawan yang optimal pula (Munandar, 2001). Hal ini menjelaskan bahwa terkadang karyawan membutuhkan tantangan untuk melakukan suatu tugas dari pekerjaannya. Saat tidak ada stres maka karyawan cenderung tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan hasilnya pun tidak akan maksimal. Namun, stres dianggap merusak ketika tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental dengan beban yang dirasakan.

Stres yang meningkat sampai mencapai titik optimalnya merupakan stres yang baik, yang menyenangkan (*eustress*). Ketika stres berada dekat atau sebelum mencapai titik optimal, maka peristiwa atau situasinya dialami sebagai tantangan yang merangsang. Stres pada tingkat ini dapat mengarahkan karyawan ke gagasan-gagasan yang inovatif dan hasil yang konstruktif. Sedangkan, ketika stres melewati titik optimal maka akan menjadi *distress*. Pada saat tersebut peristiwa atau situasi yang dialami sebagai ancaman yang mencemaskan (Munandar, 2001).

Stres kerja dapat diartikan sebagai reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku yang disebabkan oleh sumber atau stressor kerja. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai

suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Soewondo (dalam Putri, 2009) mengadakan penelitian dengan sampel 300 karyawan swasta di Jakarta, menemukan bahwa penyebab stres kerja terdiri atas 4 (empat) hal utama, yaitu : kondisi dan situasi pekerjaan, pekerja, *job requirement* seperti status pekerjaan dan karir yang tidak jelas, dan hubungan interpersonal. Menurut Cooper (dalam Putri, 2009), stress kerja juga dapat disebabkan oleh kondisi pekerjaan, peran dalam pekerjaan, faktor interpersonal, perkembangan karir, struktur organisasi, dan tampilan rumah-pekerjaan. Jika dikelompokkan lebih spesifik maka faktor-faktor yang menimbulkan munculnya stres kerja adalah faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu.

Penanganan stres dapat dilakukan melalui strategi individu, organisasi, dan dukungan sosial. Strategi individu dapat dilakukan dengan cara menangani diri individu itu sendiri, misalnya meditasi, relaksasi, mengelola waktu, dan lain-lain. Strategi organisasi dilakukan dengan cara mengubah sistem dalam organisasi itu sendiri. Organisasi mencoba menciptakan situasi kerja yang lebih nyaman dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dukungan sosial pun dibutuhkan ketika individu dalam keadaan stres, terlebih dukungan orang-orang terdekat yang cukup signifikan untuk memotivasi individu tersebut (Fitri, 2009)

Sebuah organisasi atau perusahaan dapat diumpamakan sebagai tubuh manusia. Jika salah satu dari anggota tubuh itu terganggu, maka akan menghambat keseluruhan gerak dan menyebabkan seluruh tubuh merasa sakit sehingga individu tidak dapat berfungsi secara normal. Sama halnya ketika

banyak karyawan yang mengalami stres kerja, maka produktivitas dan kesehatan organisasi itu akan terganggu. Alasan inilah yang menyebabkan stres kerja dirasa cukup penting untuk dipelajari lebih dalam.

Beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa terjadinya kekacauan dan hambatan baik dalam manajemen ataupun operasional kerja. Stres kerja pun dapat mengganggu kenormalan aktivitas kerja dan menurunkan tingkat produktivitas. Randall Schuller (dalam Rini, 2002) mengatakan bahwa stres yang dihadapi oleh karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta kecenderungan mengalami kecelakaan. Sedangkan, dampak stres kerja adalah munculnya masalah-masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis, dan interaksi interpersonal.

Sebuah survei dilakukan oleh para psikolog bisnis menyebutkan bahwa pekerjaan yang paling membuat stres adalah pekerjaan yang berhubungan langsung dengan publik (“Pekerjaan yang Paling Bikin Stres”, 2010). Dari survei tersebut diketahui pula bahwa para karyawan yang melakukan kontak langsung dengan masyarakat atau publik memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibanding para atasannya. Selain itu, jenis pekerjaan yang paling berat, melelahkan, dan memicu stres adalah para tenaga medis (dokter, suster, bidan, dsb), guru, dan pekerja sosial.

Lingkungan pekerjaan yang melibatkan banyak individu memaksa karyawan untuk mampu berhubungan baik dengan setiap individu di perusahaan tersebut. Sutherland dan Cooper (1990) menyatakan bahwa

masalah dalam hubungan dengan orang lain adalah faktor stres kerja yang paling potensial di antara faktor-faktor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam menjalin hubungan interpersonal yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi stres kerja yang dialami. Salah satu faktor yang mendukung terjalinnya hubungan interpersonal yang baik adalah ketrampilan komunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi yang terhambat atau tidak efektif dapat menyebabkan perasaan tidak nyaman atau bahkan konflik. Situasi tidak nyaman ini jika terus menerus menumpuk akan memunculkan stres pada karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Indrawati (2007) yang membuktikan bahwa ada hubungan yang negatif antara ketrampilan komunikasi interpersonal dan stres kerja perawat.

Ketrampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir, namun kita harus berlatih dan mempelajari ketrampilan tersebut agar kita mampu memulai, mengembangkan, dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain. Komunikasi dikatakan efektif jika penerima pesan dapat menginterpretasikan pesan yang diterima sesuai dengan apa yang dimaksud oleh pengirim. Ketika kita ingin menciptakan suatu komunikasi yang efektif maka kita harus melibatkan beberapa sikap, antara lain : keterbukaan (*openess*), empati (*emphaty*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan atau kesamaan (*equality*) (Sugiyono, 2005)

Selain sikap-sikap yang mendukung terciptanya komunikasi yang efektif ada satu hal yang perlu kita perhatikan, yaitu bagaimana kita dapat

mengungkapkan semua pikiran, perasaan, dan ide yang kita miliki ke orang lain dengan tepat dan tanpa melukai orang lain. Hal ini bukanlah hal yang mudah karena setiap orang memiliki sifat dan kepribadian yang berbeda-beda. Ketika kita akan berkomunikasi dengan orang lain, kita harus dapat menempatkan diri sebagai mereka sehingga kita bisa menentukan apakah cara dan penyampaian kita sudah tepat atau belum. Perilaku yang dapat kita gunakan saat kita ingin mengungkapkan perasaan, pikiran, dan ide adalah perilaku asertif. Dickson, Hargie, dan Morrow (Smet, 1994) pun menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal, *assertive skills, receiving and interpreting social signals, empathy, self presentation, modelling skills, simulating interaction* merupakan kemampuan-kemampuan yang dibutuhkan dalam hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien.

Perilaku asertif sendiri mempunyai arti mampu menyatakan ide dan perasaan secara terbuka dalam hubungan interpersonal yang efektif (Verdeberg, 1984). Menurut Rathus (dalam Fitri, 2009) asertif merupakan kemampuan mengekspresikan hak, pikiran, perasaan, dan kepercayaan secara langsung, jujur, terhormat, dan tidak mengganggu hak orang lain. Jadi, berani untuk secara jujur dan terbuka menyatakan kebutuhan, perasaan, dan pikiran dengan apa adanya. Pendapat ini pun didukung oleh Sumintardja (dalam Prabowo, 2000) yang mengemukakan bahwa perilaku asertif adalah perilaku yang menampilkan keberanian untuk secara jujur dan terbuka menyatakan kebutuhan, perasaan, dan pikiran-pikiran apa adanya tanpa menyakiti orang lain.

Perilaku asertif mempengaruhi banyak segi kehidupan kita. Karyawan yang bersikap asertif cenderung memiliki konflik yang lebih sedikit dengan orang lain, artinya stres berkurang. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Meliana (2007) yang menyatakan bahwa ada hubungan negatif antara perilaku asertif dan tingkat stres pada remaja. Perilaku asertif juga bermanfaat ketika karyawan berada dalam situasi yang tidak menyenangkan. Ketika karyawan menghadapi pekerjaan yang sulit dan tidak mampu mengerjakannya, maka berperilaku asertif dengan meminta bantuan kepada orang lain akan meminimalkan risiko stres kerja. Begitu juga ketika karyawan dihadapkan dengan banyaknya pekerjaan dan kegiatan. Kemampuan berkata ‘tidak’ dapat menghindarkan karyawan dari *overload* pekerjaan yang beresiko memunculkan stres kerja (Hardjana, 2004).

Perilaku asertif dapat mengurangi risiko konflik dengan orang lain sehingga terhindar dari risiko stres. Ketika karyawan berperilaku asertif, maka karyawan akan mampu menyampaikan gagasan, ide, kebutuhan apa adanya namun tetap menghormati hak orang lain. Hal ini akan menghindari adanya perasaan tersinggung atau perasaan menjadi ‘korban’. Berbeda dengan perilaku agresif, karyawan dengan perilaku agresif memiliki hubungan yang retak dan sedikit dukungan sosial. Begitu pula dengan karyawan pasif yang selalu menghindari konflik dengan cara menghindar dari komunikasi. Perilaku ini akan merusak dalam jangka panjang, ketika individu tersebut sudah tidak bisa menahan kemarahannya dan akhirnya melepaskannya dengan agresif (“Asertif Training”, 2010). Pendapat artikel ini juga didukung oleh penelitian

Indriati (2001) yang menyatakan bahwa perilaku asertif bermanfaat dalam mengelola konflik secara konstruktif. Dikatakan pengelolaan konflik secara konstruktif bila orang-orang yang terlibat dalam konflik puas atas hasilnya.

Keberhasilan perilaku asertif sangat tergantung pada banyak faktor. Er (dalam Meliana, 2007) menyatakan bahwa keberhasilan perilaku asertif sebagai sebuah strategi coping tidak terlalu besar. Selain faktor budaya, faktor kontekstual (seperti : jenis pekerjaan, lingkungan pekerjaan) dan faktor situasional (seperti : kondisi individu) seorang individu juga akan mempengaruhi efektivitas perilaku asertif sebagai coping stres. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku asertif tidak bisa diterapkan di setiap tempat dan waktu. Selain itu, Ratus (Iriani, 2009) mengatakan bahwa berkembangnya perilaku asertif dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dialami individu dalam lingkungan dan sepanjang hidupnya.

Sebagian orang mengatakan asertif hanya berkembang di dunia Barat, sehingga tidak sesuai dengan budaya *ewuh pakewuh* yang merupakan budaya khas ketimuran. Sebenarnya budaya ini jika dilakukan dalam batas-batas normal akan meningkatkan tali silaturahmi karena mencerminkan sikap menghargai orang lain. Budaya ini akan bermasalah ketika dilakukan secara berlebihan karena justru mengorbankan hak-hak pribadi. Maka, budaya *ewuh pakewuh* harus diimbangi dengan sikap asertif yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan dari segala tingkah laku kita, baik di lingkungan rumah, keluarga, pekerjaan, organisasi, maupun perusahaan (Handoko, 2009). Dampak kurang berkembangnya perilaku asertif di Indonesia menyebabkan

individu perlu mengembangkan sikap dan ketrampilan asertif untuk diterapkan secara selektif karena terkadang perilaku asertif akan menimbulkan ketidaksukaan orang lain. (Fauzan, 2009). Misalnya saja faktor kontekstual lingkungan pekerjaan, bagi karyawan yang pekerjaannya berhadapan langsung dengan publik dan bekerja di lingkungan dengan budaya *ewuh pakewuh*, perilaku asertif belum tentu akan bermanfaat bagi individu. Peneliti berasumsi pada lingkungan kerja yang belum terbiasa berperilaku asertif akan menganggap individu tidak sopan karena terlalu terbuka. Hal ini mungkin justru membuat individu tertekan atau menimbulkan konflik dengan karyawan lain yang berakibat munculnya stres. Karyawan juga akan merasa khawatir ketika berperilaku asertif karena takut tidak disukai oleh orang lain. Hal ini pun akan memunculkan stres kerja pada karyawan.

Dari uraian mengenai kurang berkembangnya perilaku asertif di budaya Timur, maka peneliti ingin mengetahui apakah perilaku asertif pada karyawan mampu menurunkan tingkat stres seperti beberapa pendapat yang sudah diungkapkan, atau justru sebaliknya. Selain itu, peneliti ingin meneliti dengan fokus stres kerja karena kurangnya penelitian yang membahas mengenai hubungan perilaku asertif dan stres kerja. Alasan-alasan inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap hubungan antara perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara perilaku asertif dalam berkomunikasi dan tingkat stres kerja pada karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari survey penelitian ini untuk menguji hubungan perilaku asertif dan tingkat stres kerja pada karyawan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan untuk menambah perbendaharaan pengetahuan di bidang Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi. Terutama berhubungan dengan besarnya pengaruh perilaku asertif dalam mencegah stres kerja sekaligus sebagai cara untuk menangani stres kerja.

2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui hubungan antara perilaku asertif dan stres kerja pada karyawan. Informasi ini diharapkan dapat menjadi saran bagi perusahaan untuk mulai menciptakan komunikasi yang efektif melalui perilaku asertif sehingga stres kerja dapat dikurangi dan kinerja karyawan tetap stabil.

b. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan karyawan bagaimana ikut serta menciptakan kondisi lingkungan kerja yang kondusif dengan cara berperilaku asertif sehingga dapat mencegah munculnya stres kerja. Sekaligus juga perilaku asertif sebagai cara penanganan jika seandainya mengalami stres saat bekerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Stres Kerja

1. Definsi Stres Kerja

Secara umum, stres terjadi jika individu dihadapkan dengan peristiwa yang mereka rasakan sebagai mengancam kesehatan fisik atau psikologisnya. Peristiwa tersebut biasa dinamakan stresor dan reaksi individu terhadap peristiwa tersebut dinamakan respon stres (Atkinson, 1987). Menurut Luthans (2002), stres biasanya berkaitan dengan suatu masa negatif yang disebabkan oleh sesuatu yang buruk, misalnya : atasan memberi teguran untuk performansi kerja yang buruk. Stres ini disebut distres. Namun, stres juga bisa berdampak positif, yaitu stres yang disebabkan oleh sesuatu hal baik, misalnya : karyawan menerima penawaran promosi kerja di tempat lain. Stres ini disebut eustres.

Menurut Fincham dan Rhodes (dalam Munandar, 2001), stres sering didasarkan pada asumsi bahwa stres adalah hasil dari ketidaksesuaian antara individu (kepribadian, bakat, dan kecakapan) dengan lingkungannya yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif. Stres biasanya nampak dari gejala-gejala dan tanda-tanda faal, perilaku, psikologikal, dan somatik.

Luthans (2005) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Sedangkan, Anoraga (1990) mengartikan stres sebagai suatu akibat dari tekanan emosional, rangsangan-rangsangan atau suasana yang merusak keadaan fisiologis seorang individu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres adalah sebuah respon individu terhadap ketidaksesuaian antara diri dengan lingkungan yang menuntut dan menekan.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja, karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Menurut Riggio (2002), stres kerja adalah suatu reaksi fisiologis dan/atau psikologis terhadap suatu peristiwa yang dirasa mengancam atau membebani. Peristiwa yang mengancam dan membebani tersebut

kemudian biasa disebut sebagai stresor kerja. Selain itu, stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2001).

Berbeda dengan 2 ahli di atas, Robbins (2005) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamis yang terjadi ketika seseorang dihadapkan pada sebuah peluang, kendala atau tuntutan yang tidak seimbang dalam pekerjaan. Ketidakseimbangan tersebut mengakibatkan munculnya ketidakpastian yang dirasakan individu dalam kehidupan kerjanya.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu reaksi yang dilakukan individu untuk menyesuaikan diri ketika ada situasi pekerjaan yang tidak seimbang sehingga membuat individu merasa terancam dan terbebani. Reaksi yang dilakukan individu berupa reaksi fisiologis, perilaku, dan psikologis.

2. Sumber Stres Kerja

Sumber stres kerja menurut Anoraga (1990) berasal dari pekerjaan itu sendiri dan dari interaksi lingkungan sosial, yaitu antara lain :

- a. Individu akan mengalami stres bila individu tersebut mempunyai terlalu banyak pekerjaan. Stres dapat dibagi : kelebihan kerja secara kuantitatif (jumlah pekerjaan), kelebihan kerja secara kualitatif

- (tingkat kesulitan pekerjaan), dan kekurangan waktu dalam melaksanakan suatu pekerjaan
- b. Sumber stres yang berasal dari peranan dalam organisasi dibagi dalam dua bagian, yaitu : tuntutan yang berbeda dalam pekerjaan dan ketidakjelasan dalam peranan.
 - c. Perkembangan karir dalam organisasi yang tidak selaras dengan kemampuan atau tidak mendapatkan pangkat yang sesuai dengan kontribusinya dalam pekerjaan
 - d. Ketakutan pekerja akan ketinggalan zaman dalam bekerja
 - e. Tidak harmonisnya hubungan individu dengan pimpinan, teman sekerja, atau bawahan. Hal ini juga berkaitan dengan kesulitan dalam mendelegasikan tanggung jawab kepada bawahan
 - f. Komunikasi yang ada tidak mendapatkan suatu kejelasan atau tidak ada tempat untuk mengadu atau meminta nasihat tentang pekerjaan
 - g. Perubahan di dalam organisasi, meliputi : mutasi, rekan kerja yang baru atau berpisah dengan rekan kerja
 - h. Lingkungan fisik tempat kerja, meliputi : suhu, tingkat kebisingan, dan lain sebagainya
 - i. Konflik antara tuntutan organisasi dan keluarga. Tekanan ini akan membuatnya menjadi tidak simpati pada bawahan atau sengaja mencari kesalahan orang lain dalam suasana kerjanya. Bahkan anggota keluarga sendiri menjadi korban untuk melepaskan tekanan yang dihadapinya dalam bekerja

- j. Kehendak instrinsik individu ialah kehendak pribadi seorang pekerja. Stres muncul bila ada suatu kejadian yang bertentangan dengan kehendaknya sendiri

Uraian di atas juga didukung oleh Luthans (2005) dan Robbins (2005) yang membedakan sumber stres kerja dari dalam dan luar organisasi serta dari diri karyawan itu sendiri. Penyebab stres (*stressor*) terdiri atas empat hal utama, yakni:

- a. *Extra organizational stressors*, yang terdiri dari keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan (Luthans, 2005). Selain itu, stres juga disebabkan oleh perubahan sosial atau teknologi, globalisasi, ras dan kelas, serta keadaan komunitas atau tempat tinggal (Robbins, 2005).
- b. *Organizational stressors*, yang terdiri dari kebijakan organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi. struktur organisasi (Luthans, 2005). Selain itu, stres juga disebabkan oleh iklim organisasi, kultur organisasi, dan struktur organisasi (Robbins, 2005).
- c. *Group stressors*, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam kelompok, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan antar kelompok.
- d. *Individual stressors*, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu seperti pola kepribadian Tipe A, kontrol personal, *learned helplessness*, *self-efficacy*, dan daya

tahan psikologis (Luthans, 2005). Selain itu, stres dapat disebabkan oleh konflik dan ketidakjelasan peran, pekerjaan yang berlebihan (*overload*), dan tanggungjawab lainnya (Robbins, 2005)

- e. *Physical Environment*, merupakan segala sesuatu di lingkungan yang dapat menyebabkan stres, meliputi : pencahayaan, kebisingan, temperatur, dan getaran.

Pendapat diatas juga dilengkapi oleh Munandar (2001) mengelompokkan faktor-faktor yang menimbulkan stres ke dalam 5 kelompok, yaitu :

- a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan
 - 1) Tuntutan fisik, yang terdiri dari kebisingan, getaran (*vibrasi*), dan lingkungan (*hygiene*).
 - 2) Tuntutan tugas mencakup kerja shift atau kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.
- b. Peran individu dalam organisasi

Setiap karyawan bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Artinya, setiap karyawan mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian karyawan tidak selalu berhasil memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran yang merupakan pembangkit stres,

yaitu meliputi : konflik peran dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*).

c. Pengembangan karir (*career development*)

Unsur-unsur penting dalam pengembangan karir meliputi :

- 1) Peluang untuk menggunakan ketrampilan jabatan sepenuhnya
- 2) Peluang mengembangkan ketrampilan yang baru
- 3) Penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir.

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan yang baik antar anggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi.

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dukungan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah di organisasi.

e. Struktur dan iklim organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat berpartisipasi pada dukungan sosial.

Kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk

berpartisipasi akan menghasilkan peningkatan produktivitas dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

f. Tuntutan dari luar organisasi atau pekerjaan

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan memberi tekanan pada individu. Segala sesuatu yang berasal dari luar organisasi atau pekerjaan dan bersifat menekan akan menimbulkan stres pada individu. Begitu juga sebaliknya, segala sesuatu yang berasal dari dalam organisasi atau pekerjaan dan bersifat menekan dapat juga menimbulkan stres yang berdampak negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi.

g. Ciri-ciri individu

Stres ditentukan pula oleh individunya sendiri, sejauh mana individu melihat situasinya sebagai stres. Reaksi-reaksi terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya yang mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan (inteligensi, pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran).

Menurut Hardjana (2004) sumber stres kerja meliputi tuntutan kerja, tanggungjawab kerja, lingkungan fisik kerja, rasa kurang memiliki

pengendalian, hubungan antar karyawan yang buruk, kurang pengakuan dan peningkatan jenjang karir, serta rasa aman dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan sumber stres kerja meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal berhubungan dengan diri individu itu sendiri, yaitu perbedaan kepribadian individu yang menyebabkan perbedaan dalam menanggapi suatu hal yang menyebabkan stres. Sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan pekerjaan, organisasi, keluarga, dan lingkungan fisik tempat kerja.

3. Indikator Stres

Indikator stres pada individu dapat dibagi menjadi tiga kategori umum meliputi : gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku (Luthans, 2005; Robbins, 2005), yaitu :

a. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis yaitu dengan munculnya berbagai macam keluhan-keluhan fisik seperti gatal-gatal di kulit, rambut rontok, nyeri lambung, berkeringat, dan tubuh panas dingin. Stres dapat mengakibatkan gangguan metabolisme dalam tubuh, meningkatnya tekanan darah, peningkatan kadar gula darah, meningkatnya laju detak jantung, gangguan pernafasan, menimbulkan serangan sakit kepala, dan bahkan timbulnya serangan jantung.

b. Gejala Psikologis

Gejala psikologis yang muncul sebagai akibat dari stres antara lain menimbulkan ketegangan, mudah marah, perasaan terbebani, ketidaktenangan, kecemasan, kebosanan, dan suka menunda-nunda pekerjaan. Semua ini dapat mempengaruhi suasana hati dan keadaan emosi lain yang berkaitan erat dengan prestasi kerja, ketidaksukaan pada pengawas, gangguan konsentrasi, dan keputusan.

c. Gejala Perilaku

Gejala perilaku dikaitkan dengan stres mencakup gangguan komunikasi dalam pekerjaan, perubahan dalam produktivitas, absen, tingkat keluarnya karyawan, mudah terkena kecelakaan, perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya kebiasaan merokok dan mengkonsumsi alkohol, penyalahgunaan obat, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Sejalan dengan pendapat Luthans & Robbins, Hardjana (1994) pun merumuskan indikator-indikator stres adalah sebagai berikut :

- a. Gejala fisik dapat berupa sakit kepala, tidur tidak teratur, sakit punggung, gangguan pencernaan, gatal-gatal pada kulit, ketegangan otot, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, terlalu banyak mengeluarkan keringat, berubah selera makan, kelelahan, dan semakin sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan atau hidup.

- b. Gejala emosional dapat berupa gelisah, cemas, sedih, depresi, berubah-ubah mood, mudah marah, gugup, harga diri menurun, merasa tidak aman, terlalu peka, mudah tersinggung, dan mudah bermusuhan.
- c. Gejala intelek dapat dirasakan dari gejala-gejalanya, yaitu susah konsentrasi, sulit membuat keputusan, mudah lupa, pikiran kacau, daya ingat menurun, melamun, produktivitas dan prestasi kerja menurun, dan kehilangan rasa humor yang sehat.
- d. Gejala interpersonal dirasakan akan mempengaruhi hubungan dengan orang lain. Gejala-gejala interpersonal yang dialami adalah kehilangan kepercayaan dari orang lain, mudah membatalkan janji, suka menyerang atau mencari kesalahan orang lain, bersikap terlalu tertutup pada orang lain, dan tidak mau berkomunikasi dengan orang lain.

Pendapat para ahli diatas dilengkapi pula oleh Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2001) yang mengajukan daftar tanda-tanda *distress*, yaitu :

- a. Tanda-tanda suasana hati (*mood*)
Menjadi *overexcited*, cemas, merasa tidak pasti, sulit tidur pada malam hari (*somnambulisme*), menjadi mudah bingung dan lupa, menjadi sangat tidak enak (*uncomfortable*), gelisah, dan gugup.

b. Tanda-tanda otot kerangka (*musculoskeletal*)

Jari-jari dan tangan gemetar, tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat, mengembangkan *tic* (gerakan tidak sengaja), sakit kepala, otot menjadi tegang atau kaku, gagap jika bicara, leher menjadi kaku.

c. Tanda-tanda organ-organ dalam badan (*visceral*)

Perut terganggu, jantung berdebar, banyak berkeringat, tangan berkeringat, merasa akan pingsan, mengalami kedinginan, wajah menjadi 'panas', mulut menjadi kering, mendengar bunyi berdering dalam telinga, dan mual.

Berdasarkan uraian para ahli tersebut, penelitian ini menggunakan indikator stres kerja meliputi : gejala fisik atau fisiologis yang berupa keluhan-keluhan fisik yang terjadi saat individu mengalami stres, gejala psikologis yang berupa ketidakstabilan emosi individu saat mengalami stres, dan gejala perilaku yang berupa sikap atau tingkahlaku yang ditunjukkan individu ketika mengalami stres. Termasuk di dalamnya kemampuan menjalin hubungan interpersonal dengan orang lain.

B. Perilaku Asertif

1. Definisi perilaku asertif

Perilaku asertif adalah ekspresi yang langsung, jujur, dan pada tempatnya dari pikiran, perasaan, kebutuhan, atau hak-hak individu tanpa kecemasan yang tidak beralasan (Cawood, 1997). Langsung berarti individu harus menyampaikan pesan dengan jelas, terfokus, dan wajar.

Individu tidak berbicara berputar-putar atau memanipulasi orang. Jujur memiliki arti perilaku yang ditunjukkan individu harus selaras. Hal ini menunjukkan bahwa kata-kata, gerak-gerik, dan perasaan harus mengatakan hal yang sama. Selain itu, individu harus mampu berperilaku sesuai dengan hak-hak dan perasaan orang lain maupun diri sendiri. Dalam hal ini, individu harus mampu menempatkan diri sesuai kondisi dan situasi. Kemampuan menyampaikan pesan secara asertif adalah kemampuan individu untuk menerima apa yang dikatakan atau dirasakan oleh lawan bicara tanpa bereaksi dengan cara-cara yang mengingkari hak-hak orang lain atas pikiran-pikiran atau perasaan mereka.

Pendapat lain mengatakan, perilaku asertif adalah kemampuan individu untuk menerima kenyataan bahwa menyatakan atau menegaskan diri adalah tindakan yang layak atau benar (Corey, 2007). Pada tindakan ini, individu akan mampu mengungkapkan perasaan tersinggung atau kemarahan dan mengatakan “tidak”. Individu juga mampu mengungkapkan afeksi dan respon-respon positif lainnya sehingga individu merasa memiliki hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri.

Menurut Adams (dalam Liza, 2005), perilaku asertif berarti mengerti apa yang diperlukan dan diinginkan, menjelaskannya kepada orang lain, bekerja dengan cara sendiri untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri sambil tetap menunjukkan hormat kepada orang lain. Stresterhim dan Boer (dalam Fitri, 2009), mengatakan bahwa orang yang memiliki

tingkah laku atau perilaku asertif adalah orang yang berpendapat dari orientasi dari dalam, memiliki kepercayaan diri yang baik, dapat mengungkapkan pendapat dan ekspresi yang sebenarnya tanpa rasa takut dan berkomunikasi dengan orang lain secara lancar. Sebaliknya orang yang kurang asertif adalah mereka yang memiliki ciri terlalu mudah mengalah atau lemah, mudah tersinggung, cemas, kurang yakin pada diri sendiri, sukar mengadakan komunikasi dengan orang lain, dan tidak bebas mengemukakan masalah atau hal yang telah dikemukakan.

Menurut Townend (dalam, Prabowo 2000) teori Asertif (*Assertion Theory*) menyatakan bahwa perilaku yang muncul dalam menghadapi orang lain dibedakan menjadi 3 macam perilaku, yaitu :

- a. *Non Assertif* – kegagalan untuk mengekspresikan secara jujur perasaan, pikiran, dan kepercayaan. Sikap ini memunculkan konsekuensi, yaitu mengizinkan pihak lain untuk mengganggu haknya. Ciri –ciri perilaku non – asertif antara lain : menghindari konflik, mengabaikan kebutuhan diri, terhambat dalam mengungkapkan diri, dikuasai rasa takut, bersalah, dan tertekan, serta cenderung bereaksi dibelakang.
- b. *Agressive* – perilaku mampu mengekspresikan perasaan, pikiran, dan kepercayaannya secara berlebihan sehingga mengganggu hak orang lain. Ciri – ciri perilaku agresif antara lain : jujur dan terbuka, namun cara mengungkapkan perasaan tidak tepat, cenderung memaksakan kehendak, diliputi rasa marah dan menyalahkan, ingin menjatuhkan

orang lain, serta menimbulkan ketegangan, rasa sakit, cemas, dan salah.

- c. *Assertif* - perilaku yang dinyatakan dengan pernyataan hak yang menghormati dan tidak mengganggu orang lain. Ciri – ciri perilaku asertif antara lain : berani mengungkapkan pikiran, perasaan, kebutuhan, hak pribadi, dengan memperhatikan pikiran dan perasaan orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif adalah kemampuan individu untuk menyatakan sikap, ide, pikiran, kebutuhan dan perasaan diri sendiri secara jujur dan terbuka sehingga tidak mengesampingkan hak-hak pribadi tetapi dengan tetap menghormati hak orang lain sehingga tidak melukai atau meyerang perasaan lawan bicaranya.

2. Ciri-ciri Perilaku Asertif

Zeuzchner (1992) menyebutkan ciri-ciri perilaku asertif sebagai berikut :

- a. Memiliki kemauan untuk berkomunikasi. Artinya berkemauan untuk menyatakan ide, pemikiran, dan perasaan yang dimiliki.
- b. Bertanggung jawab. Artinya bersikap mandiri dengan bertanggung jawab terhadap segala ide dan perasaan yang muncul serta mau mengakui secara jujur ide dan perasaan yang dimilikinya tersebut.
- c. Kemampuan untuk berkomunikasi sesuai dengan norma dan budaya. Artinya cara menyampaikan ide dan perasaannya tidak bertentangan dengan aturan dan budaya sekitar.

- d. Terkendali dan terkontrol. Artinya mampu menyampaikan ide, pemikiran, dan perasaan tanpa menyerang atau melukai perasaan lawan bicaranya.

Selain itu, ciri-ciri individu yang memiliki perilaku asertif (Corey, 2007) adalah :

- a. Mampu mengungkapkan kemarahan atau perasaan tersinggung
- b. Tidak menunjukkan kesopanan yang berlebihan dan tidak selalu mendorong orang lain untuk mendahuluinya
- c. Tidak mengalami kesulitan mengatakan tidak
- d. Mampu mengungkapkan afeksi dan respon-respon positif
- e. Merasa mempunyai hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri

Menurut Monica, 1998 (dalam, Rizkani, 2009) menjelaskan unsur-unsur verbal dan non verbal perilaku asertif, yaitu :

- a. Unsur-unsur verbal, meliputi :
 - 1) Mampu mengatakan “tidak” sebagai respon terhadap permintaan orang lain atau kebutuhan orang lain
 - 2) Menunjukkan sikap memahami posisi orang lain dengan menunjukkan kejelasan dan penghargaan diri
 - 3) Merasa memiliki hak untuk meminta pertolongan kepada orang lain

- 4) Mampu menyatakan masalah, membuat permintaan khusus untuk perbaikan atau perubahan, dan bertahan sampai seseorang telah mengkomunikasikan sebuah hal dengan efektif
 - 5) Mampu mengungkapkan perasaan
- b. Unsur-unsur non verbal meliputi :
- 1) Kekerasan suara. Artinya nada yang asertif harus keras dan tegas sehingga terdengar dengan jelas, tetapi tidak boleh terlalu keras sehingga memekakkan telinga penerima
 - 2) Kelancaran. Artinya tidak terlalu banyak menggunakan penghentian atau terputus-putus karena cenderung dilihat sebagai orang yang ragu, sedangkan orang yang bicara terlalu ceper serung dialami oleh orang yang terlalu membebani
 - 3) Kontak mata. Artinya mampu memandang wajah penerima pesan secara (hampir) terus menerus tetapi tanpa intensitas tertentu yang membuat penerima merasa ditantang
 - 4) Ungkapan wajah. Artinya mampu menunjukkan ekspresi wajah sesuai dengan perasaan dan kata-kata yang diucapkan
 - 5) Ungkapan tubuh. Artinya orang yang asertif dalam ungkapan tubuhnya akan tampak santai tetapi tidak membungkuk, berdiri tegak tanpa menjadi kaku, dan menggunakan tangan serta bahu untuk menekankan pembicaraan tanpa menjadi terlalu memaksa atau kasar

- 6) Jarak. Artinya orang yang asertif, dalam jarak mereka dari orang lain akan berdiri cukup dekat sehingga tidak banyak yang dapat lewat diantara mereka (misalnya, tubuh orang lain), tetapi juga tidak terlalu dekat

Alberti dan Emmons (1987) juga mengemukakan unsur-unsur yang terdapat dalam perilaku asertif, yaitu :

- 1) Pengungkapan diri
- 2) Penghormatan terhadap orang lain
- 3) Jujur
- 4) Langsung dan tegas
- 5) Keseimbangan, menguntungkan diri sendiri dan hubungan dengan orang lain
- 6) Verbal, meliputi isi dari pesan yang akan disampaikan (perasaan, hak-hak, fakta, opini, permintaan, batasan-batasan)
- 7) Non verbal, meliputi gaya dari pesan yang akan disampaikan (kontak mata, suara, ekspresi wajah, sikap, pembawaan, jarak, waktu, kelancaran, cara mendengar)
- 8) Bertanggung jawab secara sosial
- 9) Dipelajari, bukan bawaan lahir
- 10) Tidak bersifat umum, namun sesuai dengan individu dan situasi

Menurut Fensterheim dan Baer (dalam Sikone 2006), ciri-ciri individu yang berperilaku asertif adalah sebagai berikut :

- 1) Bebas mengemukakan pikiran dan pendapat, baik melalui kata-kata maupun tindakan.
- 2) Dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.
- 3) Mampu memulai, melanjutkan dan mengakhiri suatu pembicaraan dengan baik.
- 4) Mampu menolak dan menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pendapat orang lain, atau segala sesuatu yang tidak beralasan dan cenderung bersifat negatif.
- 5) Mampu mengajukan permintaan dan bantuan kepada orang lain ketika membutuhkan.
- 6) Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat.
- 7) Memiliki sikap dan pandangan yang aktif terhadap kehidupan.
- 8) Menerima keterbatasan yang ada di dalam dirinya dengan tetap berusaha untuk mencapai apa yang diinginkannya sebaik mungkin, sehingga baik berhasil maupun gagal ia akan tetap memiliki harga diri (self esteem) dan kepercayaan diri (self confidence).

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan beberapa indikator perilaku asertif yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan pemikiran dan perasaan yang dimiliki seefektif mungkin. Kemampuan berkomunikasi ini meliputi :
 - 1) Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat.
 - 2) Mampu meminta bantuan kepada orang lain ketika membutuhkan.
 - 3) Mampu memulai, melanjutkan, dan mengakhiri pembicaraan dengan baik.
 - 4) Berkomunikasi secara langsung dan terbuka
 - 5) Mampu menyatakan pendapat, baik lisan dan tulisan.
 - 6) Mampu berkata 'tidak' dan menyatakan ketidaksetujuan.
- b. Menunjukkan sikap memahami posisi orang lain dengan menunjukkan kejelasan dan penghargaan diri
- c. Merasa mempunyai hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri, sehingga tetap memiliki harga diri (self esteem) dan kepercayaan diri (self confidence).
- d. Menerima keterbatasan yang ada di dalam diri sendiri.
- e. Menghormati hak-hak orang lain dan tetap bersikap sopan serta menghargai.
- f. Menunjukkan beberapa perilaku sebagai berikut :

- 1) Mampu berkomunikasi dengan tegas, bukan terlalu keras
- 2) Mampu berkomunikasi dengan lancar, bukan terputus-putus atau terlalu cepat
- 3) Mampu menatap lawan bicara tanpa bermaksud menantang
- 4) Mampu menunjukkan sikap tubuh santai dan tidak kaku
- 5) Mampu memberi jarak yang sesuai ketika berkomunikasi, tidak terlalu dekat atau jauh

3. Dampak perilaku asertif

Keterampilan asertif dapat mendukung tujuan-tujuan kita untuk membentuk suatu tim yang mampu bekerja bersama-sama secara efektif.

Menurut Cawood (1997), terdapat 2 dampak perilaku asertif :

- a. Menjaga proses komunikasi agar tetap lancar. Masalah-masalah tidak akan bisa dipecahkan dan keputusan-keputusan tidak akan efektif jika informasi yang dimiliki kurang memadai dan kurang tepat. Dengan menggunakan keterampilan asertif, komunikasi akan tetap terbuka sehingga informasi baru dan pikiran-pikiran serta perasaan-perasaan yang jujur dapat mengalir dalam komunikasi 2 arah.
- b. Membangun sikap saling menghormati. Sikap hormat adalah kunci bagi masukan yang berkualitas dari orang lain dan diri sendiri. Ketika individu tidak menghormati diri sendiri ataupun orang lain maka hal ini sama saja dengan tidak menghormati harga diri. Orang dengan

harga diri yang rendah cenderung ingin melindungi diri sendiri dari kerusakan yang lebih parah.

Keasertifan diperlukan untuk hubungan yang jujur dan sehat. Ini adalah perilaku yang disyaratkan untuk hasil 'sama-sama menang' dalam negosiasi, pemecahan konflik, kehidupan keluarga, dan transaksi bisnis. Saat individu belajar untuk menjadi lebih asertif, individu dapat mengurangi konflik, kegagalan, ketidakpuasan, dan stres (Lloyd, 1990).

Alberti dan Emmons (1987) menjelaskan dampak perilaku asertif di dalam pekerjaan, antara lain :

- a. Perilaku asertif diperlukan saat individu mencari pekerjaan. Perilaku asertif bisa menjadi salah satu alat yang berguna untuk mendapatkan pekerjaan.
- b. Perilaku asertif akan membantu individu ketika melakukan wawancara. Karyawan biasanya mendapat keuntungan untuk bertemu dan berdiskusi langsung saat wawancara dan mendapatkan pekerjaan tergantung bagaimana karyawan mampu menampilkan dirinya di pertemuan singkat tersebut.
- c. Hubungan dalam pekerjaan pun membutuhkan perilaku asertif. Ketika karyawan mampu berperilaku asertif maka akan tercipta sebuah hubungan penuh penghormatan dengan teman sekerja.
- d. Karyawan dapat membuat kesepakatan atau keputusan yang baik dengan atasan saat ia berperilaku asertif.

- e. Jadilah atasan yang asertif dengan cara jujur, bertanggungjawab, kooperatif, bekerjasama, dan menciptakan hubungan yang menguntungkan dengan bawahan.
- f. Perilaku asertif berguna agar karyawan tetap dapat menjaga prioritas hidupnya. Kehidupan pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi karyawan. stres dapat dicegah ketika karyawan mampu menyusun keseimbangan antara pekerjaan, keluarga, dan personal. Selain itu, tidak semua hal bisa karyawan lakukan sehingga ia harus mampu membuat pilihan yang tepat dan mengatakan 'tidak' saat batas diri sendiri sudah tidak mencukupi.

C. Hubungan Antara Perilaku Asertif dan Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan

Stres dapat terjadi pada setiap karyawan. Stres yang dialami seorang karyawan dapat bervariasi dengan karyawan yang lain karena stres merupakan proses persepsi yang bersifat individual (Riggio, 2001). Karyawan yang mengalami stres mungkin mengalami kelelahan fisik, emosional, dan mental di lingkungan kerja.

Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif karena stres yang tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu kondisi fisik, psikologis, kognitif, serta perilaku individu yang bersangkutan. Dampak negatif stres pada karyawan dapat dilihat dari perubahan produktivitas, motivasi, prestasi kerja,

dan lain sebagainya. Olehkarena itulah, stres perlu dikelola dan diatasi sesegera mungkin.

Sumber penyebab stres kerja berasal dari faktor internal dan eksternal karyawan. Faktor internal berhubungan dengan diri karyawan itu sendiri, yaitu perbedaan kepribadian individu yang menyebabkan perbedaan dalam menanggapi suatu hal yang menyebabkan stres. Sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan pekerjaan, organisasi, keluarga, dan lingkungan fisik tempat kerja.

Komunikasi adalah salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan hubungan interpersonal. Ketika individu terlibat dalam suatu organisasi, individu akan bertemu dengan banyak orang dan harus menciptakan sebuah hubungan interpersonal yang baik demi terjalannya kerja sama dalam organisasi. Komunikasi yang efektif mampu membantu individu untuk menghindari permasalahan interpersonal. Salah satu ciri-ciri komunikasi yang efektif adalah adanya sikap asertif, dimana setiap individu mampu mengungkapkan perasaan dan pendapat secara terbuka dan langsung namun tetap menghormati dan menghargai orang lain.

Sumber stres yang berasal dari faktor internal menunjukkan bahwa perbedaan kepribadian menyebabkan tidak semua karyawan mampu mengemukakan pendapat, ide, dan perasaannya. Individu akan terhindar dari stres ketika individu mau belajar berkata 'tidak' (Hardjana, 1994). Ketika individu mencoba untuk lebih asertif maka individu akan terhindar dari stres (Lloyd, 1990). Karyawan dengan kepribadian tertutup tentu akan lebih sulit

mengemukakan pendapat, ide, dan perasaannya sehingga individu akan lebih mudah tertekan karena terpaksa menyetujui atau melakukan sesuatu hal. Sebaliknya, karyawan dengan kepribadian yang terbuka tidak akan tertekan karena mampu bersikap sesuai dirinya sendiri dan tidak merasa tertekan karena terpaksa menyetujui atau melakukan sesuatu hal.

Perilaku asertif dapat memberi kesempatan karyawan untuk mengungkapkan pendapat atau perasaan mereka dengan baik. Karyawan yang tidak memiliki kemampuan berperilaku asertif akan lebih sulit menolak tekanan pekerjaan sehingga hal ini akan membuatnya menjadi mudah mengalami tekanan akibat seringnya mengorbankan diri sendiri. Selain itu, mungkin saja sebaliknya cara menyampaikan pendapat atau perasaan terkesan agresif sehingga membuat orang lain merasa tersinggung. Karyawan dengan kemampuan berkomunikasi seperti ini akan lebih mudah memicu munculnya stres karena adanya keterpaksaan atau konflik.

Perilaku asertif dapat dijadikan pilihan untuk mengatasi stres kerja pada karyawan karena perilaku asertif akan membuat karyawan mampu mengemukakan pendapat, ide, atau perasaan yang dimiliki secara jujur. Selain itu, jika akan meminta bantuan atau permintaan, individu seringkali menyampaikan tuntutan atau mengenakan perintah. Hal ini akan membuat orang lain merasa tersinggung dan marah. Maka diperlukan sebuah keterampilan dalam menyampaikan pendapat dan perasaan agar hak individu maupun orang lain tetap dihormati. Disinilah diperlukan sikap asertif agar individu mampu mencegah stres.

Faktor eksternal penyebab stres berasal dari pekerjaan, organisasi, keluarga, dan lingkungan fisik tempat kerja. Saat bekerja, karyawan akan berhubungan dengan banyak orang, baik atasan, bawahan, atau teman sekerja. Dalam berhubungan dengan pihak-pihak ini akan banyak tekanan-tekanan yang diterima oleh karyawan. Misalnya : perintah dari atasan, cara menghadapi bawahan, dan bekerja sama dengan teman sekerja. Hal-hal seperti ini akan menimbulkan tekanan ketika tidak sesuai dengan diri karyawan itu sendiri.

Banyak alasan yang menyebabkan individu sering kali menyanggupi menerima pekerjaan tambahan atau proyek baru dan tidak menolak ditunjuk masuk menjadi anggota suatu organisasi. Apapun alasannya, jika terlalu banyak beban yang diterima maka individu akan mengalami stres. Hal ini terjadi karena individu dipaksa untuk melakukan banyak pekerjaan yang berat, sementara waktu, tenaga, dan kemampuan terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku asertif berguna untuk mencegah stres kerja yang terjadi pada karyawan karena banyaknya individu di dalam perusahaan menciptakan perbedaan-perbedaan yang akan memicu timbulnya tekanan pada karyawan.

Karyawan yang memiliki kemampuan berperilaku asertif dapat menyesuaikan kemampuan diri sendiri dengan tuntutan pekerjaan yang diterima. Karyawan dapat mengutarakan kesulitan-kesulitan dalam pekerjaan dan tidak selalu menerima pekerjaan yang ditugaskan kepada dirinya. Selain itu, perilaku asertif dapat mengurangi resiko konflik karena tidak adanya

pihak yang tersinggung karena karyawan yang agresif. Perilaku asertif juga memungkinkan karyawan untuk mendelegasikan tugas atau mengarahkan tanpa menimbulkan rasa memaksa atau memerintah.

Perilaku asertif pada karyawan juga dapat membantu karyawan untuk memperoleh bantuan saat mengalami kesulitan di dalam pekerjaan. Hardjana (2004) mengemukakan bahwa terkadang stres yang dihadapi oleh seorang individu terlalu sulit untuk dapat diatasi seorang diri sehingga diperlukan bantuan dari orang lain. Oleh karena itu, meminta bantuan kepada orang lain merupakan salah satu cara untuk menghadapi stres. Karyawan yang tidak mampu jujur meminta bantuan kepada orang lain akan lebih berpeluang mengalami tekanan karena harus menyelesaikan masalahnya sendiri.

Ketika menghadapi stress kerja, tubuh akan mengadakan reaksi untuk menghadapi berbagai stressor dalam pekerjaan. Stres sendiri dapat mempengaruhi tubuh dan memunculkan beberapa reaksi, misalnya jantung berdetak cepat, tekanan darah meningkat dan otot-otot menjadi menegang. Ketika tubuh merasa terancam, kelenjar pituitari akan meningkatkan pengeluaran hormon adrenokortikotropik yang menyebabkan kelenjar adrenalin memproduksi dan mengeluarkan hormon adrenalin (zat aktif dopamin, norepinefrin, epinefrin) dan kortisol. Hormon ini akan segera mempercepat denyut jantung, tekanan darah dan pengeluaran keringat meningkat, serta otot-otot menjadi menegang (Pramono, 2010).

Hal ini juga dilengkapi oleh Irawan (2007) yang menjelaskan bagaimana pengaturan pusat hormonal mempengaruhi sistem imunitas tubuh yang akan

mengaktifkan beberapa jalurnya pada kulit, sumsum tulang dan kelenjar limfe sebagai perlawanan terhadap stres. Aliran darah di kulit biasanya akan berkurang untuk dialihkan ke organ lain yang lebih penting sehingga muncul keringat dingin. Aliran cairan di mulut juga akan berkurang sehingga mulut akan mudah terasa kering dan otot-otot di sekitar kerongkongan akan menegang sehingga sulit untuk melakukan aktifitas termasuk berbicara dan menelan.

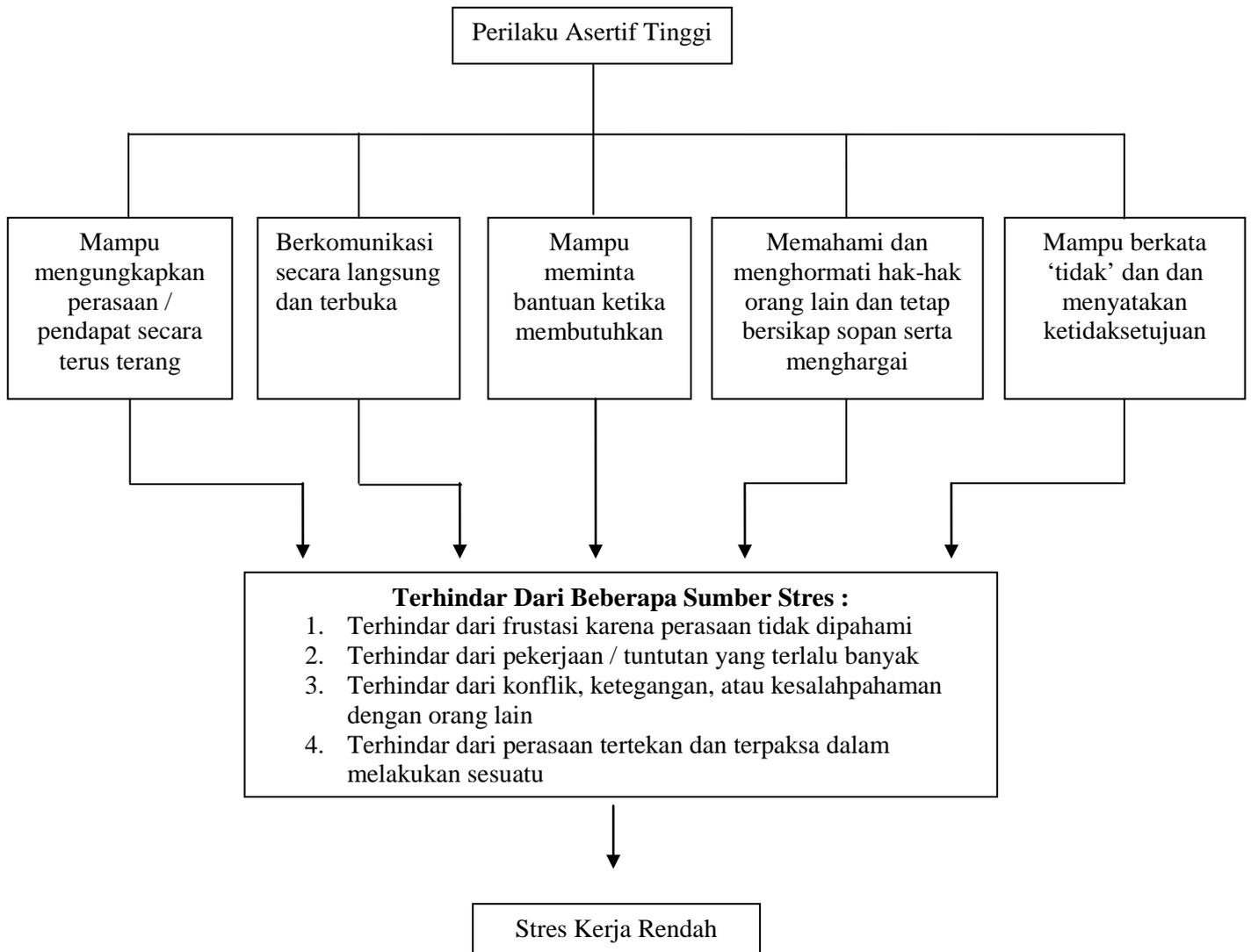
Reaksi stres juga menyebabkan hilangnya berbagai vitamin dan mineral akibat sekresi hormon adrenalin secara berlebihan. Kehilangan vitamin dan mineral akan mempengaruhi pertahanan dan imunitas tubuh. Penurunan semua sistem ini akan mempengaruhi asupan normal tubuh dimana penderitanya biasanya menjadi kurang beristirahat, sulit tidur, kurang nafsu makan sementara individu harus mengeluarkan energi berlebihan untuk mengatasi stres yang individu alami. Proses psikologis yang terjadi juga dengan mudah bisa memicu berbagai penyakit yang dikenal sebagai psikosomatik mulai dari pusing, diare, mual atau muntah, sakit otot dan sendi, dan banyak gangguan fungsi lain sebagai akibat terganggunya berbagai sistem tubuh yang disebutkan diatas.

Namun, ketika karyawan mampu berperilaku asertif maka karyawan akan terhindar dari situasi yang menekan atau mengancam dan tubuh akan melakukan adaptasi kembali dengan membuat semua sistem kembali normal dengan merelaksasi semua bagian-bagian tubuh yang menegang. Karyawan yang mampu berperilaku asertif dalam menolak pekerjaan yang menumpuk,

meminta bantuan ketika menemui kesulitan, mau berbagi cerita kepada orang lain ketika ada masalah, dan menyampaikan pendapat atau keluhan, maka kelenjar-kelenjar dalam tubuh tidak akan menghasilkan hormon yang mampu meningkatkan kerja sistem saraf tubuh. Selain itu, ketika stresor dalam pekerjaan menghilang maka karyawan akan terhindar dari penyakit psikosomatis, misalnya pusing, diare, mual atau muntah, atau sakit otot dan sendi.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif memiliki hubungan dengan stres kerja pada karyawan. Karyawan yang tidak berperilaku asertif akan lebih mudah merasa tertekan dalam bekerja sehingga stresnya akan lebih tinggi. Sebaliknya, karyawan yang berperilaku asertif akan lebih mudah melepaskan diri dari perasaan tertekan sehingga stresnya menjadi rendah. Dengan kata lain, karyawan yang mampu berperilaku asertif akan lebih bisa menghindari stres dibandingkan karyawan yang tidak berperilaku asertif.

D. Kerangka Teoritik



E. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

“Ada hubungan negatif antara perilaku asertif dengan tingkat stres kerja pada karyawan.”

Semakin tinggi perilaku asertifnya, maka semakin rendah tingkat stresnya. Sebaliknya, semakin rendah perilaku asertifnya, maka semakin tinggi tingkat stresnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan menyelidiki ada tidaknya hubungan antara satu variabel dengan satu atau variabel lain. Dalam penelitian ini akan mencari apakah ada hubungan antara perilaku asertif dengan stres kerja pada karyawan.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini mengandung dua variabel sebagai objek penelitian, yaitu :

1. Variabel bebas : perilaku asertif
2. Variabel tergantung : stres kerja karyawan

C. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel-variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Stres kerja karyawan

Stres kerja adalah suatu reaksi yang dilakukan individu untuk menyesuaikan diri ketika ada situasi pekerjaan yang tidak seimbang sehingga membuat individu merasa terancam dan terbebani. Reaksi yang dilakukan individu berupa reaksi fisiologis, perilaku, dan psikologis. Pada

penelitian ini, stres kerja diukur dengan menggunakan skala pengukuran stres kerja. Skala stres kerja ditunjukkan oleh gejala-gejala stres kerja yang muncul pada individu. Gejala stres ditentukan dalam berbagai aspek meliputi : gejala fisik, gejala psikologis, dan gejala tingkah laku. Gejala fisik atau fisiologis berupa keluhan-keluhan fisik yang terjadi saat individu mengalami stres, gejala psikologis berupa ketidakstabilan emosi individu saat mengalami stres, dan gejala perilaku berupa sikap atau tingkahlaku yang ditunjukkan individu ketika mengalami stres.

Tinggi rendah tingkat stres kerja dilihat dari skor total skala tingkat stres yang diukur berdasarkan reaksi yang muncul akibat stres. Semakin tinggi skor total yang diperoleh individu pada skala maka semakin tinggi tingkat stres kerja dan semakin rendah skor total yang diperoleh individu pada skala maka semakin rendah tingkat stres kerja.

2. Perilaku Asertif

Perilaku asertif adalah kemampuan individu untuk menyatakan sikap, ide, pikiran, kebutuhan dan perasaan diri sendiri secara jujur dan terbuka sehingga tidak mengesampingkan hak-hak pribadi tetapi dengan tetap menghormati hak orang lain sehingga tidak melukai atau menyerang perasaan lawan bicaranya. Perilaku asertif tidak hanya kemampuan untuk menjadi diri sendiri, namun jg kemampuan untuk tetap menghormati dan menghargai orang lain. Perilaku asertif ini pun didukung oleh beberapa perilaku non verbal yang menunjukkan rasa menghargai dan menghormati orang lain.

Tinggi rendahnya perilaku asertif dilihat dari skor total skala perilaku asertif yang diukur berdasarkan aspek-aspek yang terdapat dalam perilaku asertif. Semakin tinggi skor total yang diperoleh individu pada skala maka semakin tinggi perilaku asertifnya dan semakin rendah skor total yang diperoleh individu pada skala maka semakin rendah perilaku asertifnya.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria diambil dari sejumlah karyawan PT. Telkom, Denpasar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan subjek penelitian dengan menentukan terlebih dahulu ciri-ciri atau karakteristik subjek yang menjadi penelitian. Karakteristik subjek karyawan yang akan diambil sebagai subjek penelitian ditentukan dengan beberapa persyaratan. Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Subjek yang diteliti bekerja minimal 1 tahun. Batasan ini dibuat dengan asumsi bahwa karyawan yang telah bekerja minimal 1 tahun telah dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaannya sehingga stressor setiap subjek bukan karena penyesuaian terhadap pekerjaan.
2. Berusia antara 18 – 40 tahun, batasan usia ini adalah usia produktif individu pada umumnya.

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Denpasar, dengan pertimbangan bahwa karyawan PT. Telkom memenuhi syarat dan ciri-ciri subjek yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu,

karyawan PT. Telkom juga dipilih berdasarkan faktor bidang pekerjaan yang dinilai memiliki tuntutan yang tinggi.

E. Alat Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian ini adalah penyebaran skala untuk diisi oleh subjek. Alat yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala, yaitu :

1. Skala Tingkat Stres Kerja

Skala tingkat stres kerja ini disusun sendiri oleh peneliti. Pembuatan item-item dalam skala tingkat stres kerja ini disusun berdasarkan pada indikator stres kerja meliputi gejala fisik, gejala psikologis, dan gejala tingkah laku. Skala tingkat stres kerja ini disusun dalam dua tipe pernyataan, yaitu pernyataan yang mendukung (*favorable*) indikator-indikator dari variabel yang diukur dan pernyataan yang tidak mendukung (*unfavorable*) indikator-indikator dari variabel yang diukur. Kisi-kisi item skala tingkat stres kerja dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 1
Kisi-kisi Skala Tingkat Stres Kerja

No.	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Mendukung	Tidak Mendukung	
1.	Gejala Fisik	1,7,13,19,25,31	4,10,16,22,28, 34	10 (33,33%)
2.	Gejala Psikologis	2,8,14,20,26,32	5,11,17,23,29,35	10 (33,33%)
3.	Gejala Tingkahlaku	3,9,15,21,27,33	6,12,18,24,30,36	10 (33,33%)
Jumlah				30 (100%)

2. Skala Perilaku Asertif

Skala perilaku asertif ini disusun oleh peneliti sendiri. Pembuatan item-item dalam skala perilaku asertif ini disusun berdasarkan pada ciri-ciri perilaku asertif yang digunakan sebagai indikator meliputi kemampuan mengkomunikasikan pemikiran dan perasaan yang dimiliki seefektif mungkin, menunjukkan sikap memahami posisi orang lain, merasa mempunyai hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri. Menerima keterbatasan yang ada di dalam diri sendiri, menghormati hak-hak orang lain, dan menunjukkan beberapa perilaku non verbal.

Skala perilaku asertif ini disusun dalam dua tipe pernyataan, yaitu pernyataan yang mendukung (*favorable*) indikator-indikator dari variabel yang diukur dan pernyataan yang tidak mendukung (*unfavorable*) indikator-indikator dari variabel yang diukur. Kisi-kisi item skala tingkat stres kerja dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2
Kisi-kisi Skala Perilaku Asertif

No.	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Mendukung	Tidak Mendukung	
1.	Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat	1,25	13,37	4 (8,33%)
2.	Mampu meminta bantuan kepada orang lain ketika membutuhkan	2,26	14,38	4 (8,33%)
3.	Mampu memulai, melanjutkan, dan mengakhiri pembicaraan dengan baik	3,27	15,39	4 (8,33%)
4.	Berkomunikasi secara langsung dan terbuka	4,28	16,40	4 (8,33%)
5.	Mampu menyatakan pendapat, baik lisan dan tulisan	5,29	17,41	4 (8,33%)
6.	Mampu berkata 'tidak' dan menyatakan ketidaksetujuan	6,30	18,42	4 (8,33%)
7.	Menunjukkan sikap memahami posisi orang lain dengan menunjukkan kejelasan dan penghargaan diri	7,31	19,43	4 (8,33%)
8.	Merasa mempunyai hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri, sehingga tetap memiliki harga diri (self esteem) dan kepercayaan diri (self confidence)	8,32	20,44	4 (8,33%)
9.	Menerima keterbatasan yang ada di dalam diri sendiri	9,33	21,45	4 (8,33%)
10.	Menghormati hak-hak orang lain dan tetap bersikap sopan serta menghargai	10,34	22,46	4 (8,33%)
11.	Menunjukkan perilaku non verbal :	11,12,35,36	23,24,47,48	8 (16,67%)
			Jumlah	48 (100%)

Dalam penelitian ini skala penelitian yang dibuat hanya menggunakan 4 alternatif jawaban yang merupakan skala Likert. Keempat alternatif jawaban itu antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Alternatif jawaban dan nilai yang dipakai pada skala penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3 :

Tabel 3
Nilai Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Mendukung	Tidak Mendukung
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Berdasarkan tabel 3 di atas, setiap jawaban yang diberikan oleh subjek akan diberi skor yang sesuai dengan tabel tersebut.

Alternatif jawaban tengah atau netral tidak disediakan dalam skala penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk menghindari kelemahan dari skala lima tingkat yang antara lain adalah sebagai berikut :

1. Alternatif jawaban netral akan memiliki arti ganda. Hal ini menunjukkan subjek belum mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan dirinya.
2. Tersedianya jawaban ditengah juga menimbulkan kecenderungan subjek untuk menjawab ditengah (*central tendency effect*) terutama bagi subjek ragu-ragu dengan jawabanya.
3. Adanya empat kategori jawaban bertujuan untuk mengetahui kecenderungan subjek penelitian, kearah Sangat Setuju (SS) atau Sangat Tidak Setuju (STS). Jika pada skala terdapat kategori jawaban ragu-ragu, maka kategori jawaban tersebut

akan menghilangkan banyak informasi dalam penelitian yang dapat diperoleh dari subjek penelitian (Hadi, 1991)

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas Alat Ukur

Pengujian validitas alat ukur digunakan untuk mengetahui apakah skala perilaku asertif dan skala tingkat stres kerja mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya.

Pada penelitian ini, validitas yang dipergunakan adalah validitas isi. Validitas isi (*Content Validity*) ini merupakan validitas estimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional untuk melihat sejauh mana isi tes tersebut mencerminkan atribut yang hendak diukur, sehingga alat tes tersebut harus relevan dan tidak keluar dari batas tujuan ukur (Azwar, 2006). Skala perilaku asertif dan skala tingkat stres kerja terlebih dahulu dikonsultasikan kepada pihak yang berkompeten. Proses pengujian terhadap isi skala ini disebut *Professional Judgment*. Dalam hal ini, peneliti mengkonsultasikan item-item yang dibuat pada setiap skala kepada Dosen Pembimbing.

2. Uji Kesahihan Item

Uji kesahihan item digunakan untuk memilih item-item yang berkualitas. Uji kesahihan item dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi aitem total (r_{it}) yaitu konsistensi antara fungsi item dan fungsi skala secara umum. Analisis data dilakukan dengan

menggunakan *SPSS for windows versi 15.0*. Sebagai kriteria pemilihan aitem digunakan batasan $r_{it} \geq 0,30$. Item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 memiliki daya beda memuaskan sehingga mampu membedakan antara individu yang memiliki dan yang tidak memiliki atribut yang diukur.

Dari hasil pengujian skala stres kerja diperoleh skor item total yang bergerak antara 0,063 sampai 0,571. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, maka item yang memiliki korelasi $< 0,30$ digugurkan. Dari 36 butir pernyataan, 12 item digugurkan karena korelasinya tidak mencapai 0,03. Distribusi item-item yang sah dan gugur disajikan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4
Distribusi Item Sah dan Gugur Pada Skala Stres Kerja

Aspek	Nomor Item			
	Gugur	Jumlah	Sah	Jumlah
1. Gejala Fisik	4,10,22,25	4	1,7,13,16,19 ,28,31,34	8
2. Gejala Psikologis	2,20,23,35	4	5,8,11,14,17 ,26,29,32	8
3. Gejala Tingkahlaku	3,12,30,33	4	6,9,15,18,21 ,24,27,36	8
TOTAL		12		24

Dari hasil pengujian skala perilaku asertif diperoleh skor item total yang bergerak antara 0,060 sampai 0,585. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, maka item yang memiliki korelasi $< 0,30$ digugurkan. Dari 48 butir pernyataan, 10 item digugurkan karena korelasinya tidak mencapai 0,03. Distribusi item-item yang sah dan gugur disajikan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Distribusi Item Sahih dan Gugur Pada Skala Perilaku Asertif

Aspek	Nomor Item			
	Gugur	Jumlah	Sahih	Jumlah
1. Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat	37	1	1,13,25	3
2. Mampu meminta bantuan kepada orang lain ketika membutuhkan	-	0	2,14,26,38	4
3. Mampu memulai, melanjutkan, dan mengakhiri pembicaraan dengan baik	39	1	3,15,27	3
4. Berkomunikasi secara langsung dan terbuka	-	0	4,16,28,40	4
5. Mampu menyatakan pendapat, baik lisan dan tulisan	-	0	5,17,29,41	4
6. Mampu berkata 'tidak' dan menyatakan ketidaksetujuan	6,18	2	30,42	2
7. Menunjukkan sikap memahami posisi orang lain dengan menunjukkan kejelasan dan penghargaan diri	43	1	7,19,31	3
8. Merasa mempunyai hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri, sehingga tetap memiliki harga diri (self esteem) dan kepercayaan diri (self confidence)	44	1	8,20,32	3
9. Menerima keterbatasan yang ada di dalam diri sendiri	21	1	9,33,45	3
10. Menghormati hak-hak orang lain dan tetap bersikap sopan serta menghargai	-	0	10,22,34,46	4
11. Menunjukkan perilaku non verbal	48	1	11,12,23,24,35,36,47	7
TOTAL		8		40

3. Reliabilitas

Reliabilitas adalah keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan dan konsistensi (Azwar, 2006). Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran diperoleh hasil yang relatif sama dalam kelompok subjek yang sama dan aspek yang diukur belum berubah.

Tinggi rendahnya suatu reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien reliabilitas atau semakin mendekati 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Reliabilitas skala perilaku asertif dan skala tingkat stres kerja dihitung menggunakan pendekatan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach. Penghitungan reliabilitas alpha ini menggunakan program *SPSS for windows 15.0*.

Uji reliabilitas aitem menggunakan program *SPSS for windows versi 15.0*. Pada skala stres kerja diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,836 dari 24 item. Sedangkan pada skala perilaku asertif diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,922 dari 40 item. Berdasarkan pengujian tersebut maka telah diperoleh skala stres kerja dan skala perilaku asertif yang reliabel dan siap digunakan dalam penelitian.

G. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak (Sugiono, 2008). Uji normalitas dengan metode *Kolmogrov-Smirnov* dalam program *SPSS for windows versi 18.00* dapat dilakukan dengan melihat signifikansi. Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data dalam penelitian berdistribusi normal (Azwar, 2000).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung membentuk garis lurus atau tidak (Sugiyono, 2008). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *test for linearity* dalam program *SPSS for windows versi 15.00*. Apabila nilai p untuk *test for linearity* $< 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel tergantung (Azwar, 2000).

2. Uji Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson dalam program *SPSS for windows versi 15.00*. Alasan penggunaan teknik analisis statistik ini adalah karena penelitian ini mencoba menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung tanpa variabel sertaan lain.

Teknik korelasi *product moment* dapat dilakukan bila hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung adalah linear dan data dari variabel bebas dan variabel tergantung mempunyai distribusi normal (Hadi, 2000).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada dua hari yang berbeda, yaitu pada tanggal 25 dan 27 Oktober 2010. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan skala pada subjek penelitian secara langsung dan mengambil kembali skala satu hari setelahnya. Pada tanggal 25 Oktober, peneliti menyebarkan skala penelitian sebanyak 60 buah dan pada tanggal 27 Oktober, peneliti kembali menyebarkan skala penelitian sebanyak 40 buah. Skala yang dibagikan berisi skala A yaitu skala stres kerja yang berjumlah 36 item dan skala B yaitu skala perilaku asertif yang berjumlah 48 item. Skala yang disebarkan berjumlah 100 eksemplar, namun yang kembali berjumlah 94 skala. Sedangkan, 4 skala sisanya tidak memenuhi syarat karena tidak mengisi skala dengan lengkap.

Dalam melakukan penelitian diperlukan surat perijinan dari pihak yang terkait untuk bersedia ikut serta dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti meminta izin kepada dosen pembimbing dan pimpinan perusahaan melalui surat ijin penelitian dari Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma dengan nomor 94a/D/KP/Psi/USD/X/2010.

B. Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan PT Telkom Denpasar yang berada dalam 2 bagian yang berbeda. Berdasarkan hasil penyebaran skala didapatkan data diri subjek sebagai berikut :

Tabel 6
Deskripsi Data Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin

Divisi	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Outbond Billing	25	15	40
Costumer Care	32	18	50
TOTAL			90

Outbond Billing merupakan bagian yang menangani tagihan telepon dan komplain pelanggan. Sedangkan *Customer Care* merupakan bagian yang menangani pemasangan baru saluran telepon, informasi telekomunikasi, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dari Telkom. Subjek penelitian berasal dari 2 bagian yang sama-sama berhubungan langsung dengan pelanggan. Hal ini dimaksudkan untuk menyamakan jenis pekerjaan yang dilakukan karyawan, yaitu melayani pelanggan sehingga stresor yang diterima sebagian besar sama. Jumlah karyawan laki-laki dalam penelitian ini sebanyak 57 orang dan karyawan perempuan sebanyak 33 orang.

Tabel 7
Deskripsi Data Subjek Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja (tahun)	Jumlah
1 – 5	41
6 – 10	17
10 – 20	32

Karyawan dalam penelitian ini memiliki lama kerja minimal 1 tahun di PT. Telkom. Pengalaman kerja satu tahun membuat karyawan mengerti akan pekerjaannya dan sudah cukup bisa beradaptasi dengan situasi di lingkungan kerja. Karyawan yang baru bekerja selama 1 – 5 tahun sebanyak 41 orang dan karyawan yang sudah bekerja selama 6 – 10 tahun sebanyak 17 orang. Sedangkan, karyawan yang sudah bekerja selama 10 – 20 tahun sebanyak 32 orang. Dengan demikian subjek ini memenuhi syarat subjek penelitian.

C. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data digunakan untuk mengetahui informasi tentang gambaran tanggapan subjek terhadap variabel penelitian. Hasil analisis deskriptif akan menghasilkan nilai *mean* teoritik dan *mean* empirik. *Mean* teoritik adalah rata-rata skor alat penelitian yang diperoleh dari angka yang menjadi titik tengah alat ukur. Sedangkan *mean* empirik adalah rata-rata skor data penelitian yang hasilnya diperoleh dari angka yang merupakan rata-rata skor hasil penelitian. Hasil analisa data tersebut disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 8
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	N	Skor				Mean		SD
		Teoritik		Empiris		Teoritik	Empiris	
		min	max	min	max			
Stres Kerja	90	24	96	37	72	60	53,93	7,187
Perilaku Asertif	90	40	160	96	154	100	122,20	10,663

Selanjutnya dilakukan perbandingan antara mean empiris dengan mean teoretis pada skala stres kerja dan perilaku asertif. Perbandingan ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan subjek terhadap variabel penelitian.

Selanjutnya peneliti melakukan uji t untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan pada mean empirik dan teoritik mean empirik pada variabel perilaku asertif maupun variabel stres kerja. Jika hasil uji t tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada mean empirik dan teoritik yang signifikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa subjek penelitian memiliki perilaku asertif yang tinggi dan stres kerja yang rendah. Sebaliknya, jika hasil uji t menunjukkan bahwa perbedaan antara mean empirik dan teoritik pada variabel perilaku asertif dan stres kerja tidak signifikan, maka subjek penelitian tidak memiliki perilaku asertif yang tinggi dan stres kerja yang rendah.

1. Uji-t variabel perilaku asertif

Berikut ini adalah tabel hasil perhitungan uji t pada mean empirik dan teoritik variabel perilaku asertif.

Tabel 9
***One-sample test* Perilaku Asertif**

Test Value = 0						
					95% Confidence Interval of the	
					Difference	
					Mean	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Difference	Lower	Upper
Perilaku Asertif	108,726	89	0,000	122,200	119,97	124,43

Berdasarkan tabel *one sample test* di atas diperoleh nilai t hitung yaitu 108,726 dan nilai sig 0,000 . Untuk dapat membuktikan apakah hipotesis (ada perbedaan signifikan antara mean empirik dan teoritik variabel perilaku asertif) diterima atau ditolak, peneliti dapat melakukan analisis berikut:

Jika $\text{Sig} > \alpha$, maka H_0 diterima

Jika $\text{Sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak

Nilai α yang dimaksud adalah 0,05 sehingga diperoleh: $\text{Sig} (0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak

Jadi ada perbedaan signifikan antara mean empirik dan mean teoritik pada variabel perilaku asertif. Berdasarkan data tersebut, mean teoritik perilaku asertif lebih kecil daripada mean empiris dan terdapat perbedaan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata subjek penelitian memiliki tingkat perilaku asertif yang tinggi.

2. Uji-t variabel stres kerja

Berikut ini adalah tabel hasil perhitungan uji t pada man empirik dan teoritik variabel stres kerja.

Tabel 10
One-sample test Stres Kerja

Test Value = 0						
					95% Confidence Interval of the	
					Mean	Difference
	t	df	Sig. (2-tailed)	Difference	Lower	Upper
Stres Kerja	71,188	89	0,000	53,933	52,43	55,44

Berdasarkan tabel *one sample test* di atas diperoleh nilai t hitung yaitu 71,188 dan nilai sig 0,000 . Untuk dapat membuktikan apakah hipotesis (ada perbedaan signifikan antara mean empirik dan teoritik variabel stres kerja) diterima atau ditolak, peneliti dapat melakukan analisis berikut:

Jika $\text{Sig} > \alpha$, maka H_0 diterima

Jika $\text{Sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak

Nilai α yang dimaksud adalah 0,05 sehingga diperoleh: $\text{Sig} (0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak

Jadi ada perbedaan signifikan antara mean empirik dan mean teoritik pada variabel stres kerja. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa mean teoritik stres kerja lebih besar daripada mean empiris dan terdapat perbedaan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata subjek penelitian memiliki tingkat stres kerja yang rendah.

D. Analisis Data Penelitian

1. Uji Asumsi

Sebelum melakukan uji hipotesis, dilakukan uji asumsi yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Uji asumsi digunakan untuk memeriksa apakah data yang terkumpul memenuhi syarat untuk sebuah uji kerolasi. Uji asumsi merupakan syarat sebelum melakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik *product moment*.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan analisis statistik yang pertama kali dilakukan dalam rangka analisis data. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov – Smirnov Test* dalam program *SPSS for windows 15.00*. Pengambilan keputusan didasarkan pada besaran probabilitas (p), jika $p > 0,05$ maka sebaran dinyatakan normal. Namun jika sebaran $p < 0,05$ maka sebaran dinyatakan tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 10 :

Tabel 11
Hasil Uji Normalitas Sebaran

Variabel	Kolmogorov- Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Stres Kerja	0,646	0,797	Normal
Perilaku Asertif	1,297	0,069	Normal

Sebaran data pada variabel stres kerja dan perilaku asertif mempunyai nilai signifikansi atau probabilitas (p) lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja dan perilaku asertif berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk menguji apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* dalam program *SPSS for windows versi 15.00*. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 11 :

Tabel 12
Hasil Uji Linearitas Hubungan Antar Variabel

		Uji Linearitas	F	Sig.
Stres Kerja *	(Combined)		1,971	0,12
Perilaku Asertif				
	Linearity		26,235	0,000
	Deviation from Linearity		1,236	0,240

Dari uji linieritas diketahui bahwa hubungan antara skor variabel stres kerja dengan variabel perilaku asertif merupakan garis lurus karena taraf signifikasinya $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan harga F lineritas sebesar 26,235. Dengan demikian membuktikan bahwa ada hubungan yang linear antara variabel variabel stres kerja dengan variabel perilaku asertif.

2. Uji Hipotesis

Setelah mengetahui bahwa data penelitian berdistribusi normal dan berkorelasi linear, maka dapat dilakukan uji koefisien korelasi *Product Moment*. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan perilaku asertif pada karyawan. Teknik uji hipotesis *Pearson Product Moment* ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS for windows versi 18.00*. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 12 :

Tabel 13
Hasil Uji Hipotesis

		Stres Kerja	Perilaku Asertif
Stres Kerja	Pearson Correlation	1	-0,464**
	Sig. (1-tailed)		0,000
	N	90	90
Perilaku Asertif	Pearson Correlation	-0,464**	1
	Sig. (1-tailed)	0,000	
	N	90	90

Dari tabel diatas didapat koefisien korelasi antara stres kerja dan perilaku asertif pada karyawan adalah sebesar -0,464 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$) dengan uji *1-tailed*. Pemakaian uji satu ekor dalam penelitian ini didasarkan karena hipotesis yang diajukan sudah memiliki arah yaitu adanya hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan perilaku asertif pada karyawan. Hal ini berarti hipotesis diterima sehingga dapat

dinyatakan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan perilaku asertif pada karyawan.

Untuk dapat memberikan besar kecilnya penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan, maka dapat dilihat dalam analisis korelasi dimana terdapat koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r^2). Sumbangan perilaku asertif terhadap stres kerja dapat dilihat dari koefisien determinasinya, yaitu sebesar 0,215. Hal ini menunjukkan adanya sumbangan efektif variabel perilaku asertif sebesar 21,5 % terhadap stres kerja karyawan. Hal ini berarti masih ada sumbangan sebesar 78,5 % yang berasal dari variabel lain.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan teknik *Pearson Product Moment*, maka hipotesis penelitian yang berbunyi bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara perilaku asertif dan stres kerja karyawan ini diterima. Hal ini berarti semakin tinggi perilaku asertif karyawan, maka akan semakin rendah stres kerja karyawan. Sebaliknya, semakin rendah perilaku asertif karyawan, maka semakin tinggi stres kerja karyawan. Hal tersebut dapat diketahui dari koefisien korelasi yang bernilai -0,464 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$).

Pada skala perilaku asertif diperoleh nilai mean empirik 122,20 sedangkan mean teoritiknya 100, sehingga mean empirik lebih besar daripada mean teoritik. Hal ini menunjukkan perilaku asertif karyawan

termasuk kategori tinggi. Begitu juga pada skala stres kerja karyawan diperoleh nilai mean empirik 53,93 sedangkan nilai teoritiknya 60, sehingga mean empirik lebih kecil daripada mean teoritik. Hal ini menunjukkan stres kerja pada karyawan termasuk kategori rendah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu berperilaku asertif dengan tinggi saat bekerja akan dapat terhindar dari stres kerja. Hubungan negatif antara perilaku asertif dengan stres kerja dapat terjadi karena unsur-unsur yang ada dalam perilaku asertif memungkinkan karyawan untuk mengatasi permasalahan dan tekanan yang karyawan alami sehingga akhirnya hal ini akan menurunkan tingkat stres kerja karyawan.

Ketika karyawan bekerja dalam suatu perusahaan, karyawan akan bertemu dengan banyak orang dan harus menciptakan sebuah hubungan interpersonal yang baik demi terjalannya kerja sama dalam karyawan. Karyawan akan menghadapi individu-individu dengan berbagai macam perbedaan. Hal ini tentu akan menimbulkan tekanan-tekanan pada karyawan yang bisa menimbulkan stres.

Komunikasi yang efektif mampu membantu karyawan untuk menghindari permasalahan intrapersonal dan interpersonal yang berpotensi menimbulkan stres. Salah satu ciri-ciri komunikasi yang efektif adalah adanya sikap asertif, yakni setiap individu mampu mengungkapkan perasaan dan pendapat secara terbuka dan langsung namun tetap menghormati dan menghargai orang lain. Salah satu ciri perilaku sikap

asertif adalah berkata 'tidak'. Individu akan terhindar dari stres ketika individu mau belajar berkata 'tidak' (Hardjana, 1994). Ketika individu mencoba untuk lebih asertif maka individu akan terhindar dari stres (Lloyd, 1990).

Sumber stres meliputi faktor internal dan eksternal. Sumber stres yang berasal dari faktor internal, yaitu perbedaan kepribadian menyebabkan tidak semua karyawan mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan pelanggan, atasan, atau teman sekerja. Perilaku asertif dapat membantu karyawan untuk bisa melayani pelanggan, baik dalam bentuk memberi informasi dan menangani keluhan. Perilaku asertif akan membantu karyawan saat menangani pelanggan karena menghindari kesan agresif. Perilaku asertif juga dapat membantu karyawan untuk terbuka sehingga mampu menjadi dirinya sendiri tanpa merasa terpaksa menyetujui atau melakukan sesuatu hal.

Perilaku asertif memungkinkan karyawan untuk mampu bersikap terbuka, baik saat mengkomunikasikan pemikiran dan perasaan yang dimiliki maupun untuk menolak atau berkata 'tidak'. Kemampuan ini akan membantu menyalurkan berbagai keluhan atau masalah sehingga mengurangi tekanan yang dapat memunculkan stres kerja. Perilaku asertif juga mampu membuat karyawan terhindar dari beban yang terlalu banyak karena tidak mampu menolak atau berkata 'tidak'. Saat karyawan dapat menyesuaikan kemampuan diri sendiri dengan tuntutan pekerjaan yang diterima, maka karyawan akan terhindar dari stres.

Faktor eksternal berhubungan dengan segala sesuatu yang berasal dari luar individu, yaitu pekerjaan, organisasi, keluarga, dan lingkungan fisik tempat kerja. Karyawan yang bekerja di perusahaan akan bertemu dengan banyak individu, karyawan harus mampu bekerja sama, baik dengan atasan atau teman sekerja. Hal ini akan menimbulkan banyak tekanan. Misalnya : perintah dari atasan, cara menghadapi pelanggan, dan bekerja sama dengan teman sekerja. Karyawan harus mampu membangun komunikasi yang efektif agar dapat menciptakan suasana kerja yang baik. Salah satu ciri komunikasi yang efektif adalah perilaku asertif yang akan membuat karyawan mampu mengungkapkan pendapat, ide, atau perasaan yang dimiliki secara jujur sehingga mampu mengurangi tekanan kerja karyawan saat bekerja. Tekanan yang berkurang juga akan mencegah produksi hormon adrenalin dan kortisol yang mempercepat denyut jantung, tekanan darah dan pengeluaran keringat meningkat, serta otot-otot menjadi menegang sehingga tubuh tetap berada dalam kondisi normal.

Tuntutan pekerjaan karyawan *Outbond Calling* dan *Costumer Care* yaitu menangani pelanggan baik keluhan maupun pemberian informasi merupakan salah satu sumber stres. Hal ini terjadi karena pelanggan memiliki kebutuhan dan permasalahan yang berbeda-beda dan harus dipenuhi oleh karyawan. Salah satu reaksi tubuh saat merespon stres adalah munculnya keringat dingin, mulut mudah terasa kering dan otot-otot di sekitar kerongkongan akan menegang sehingga sulit untuk melakukan aktifitas termasuk berbicara dan menelan. Karyawan yang

mampu berperilaku asertif sebisa mungkin akan mampu menangani pelanggan dengan baik tanpa rasa gugup atau agresif.

Karyawan yang mampu berperilaku asertif juga dapat membantu untuk memperoleh bantuan saat karyawan mengalami kesulitan di dalam pekerjaan. Karyawan tidak hanya perlu berperilaku asertif pada pelanggan, tapi juga ketika sedang berhadapan dengan atasan dan teman sekerja. Karyawan yang tidak mampu jujur meminta bantuan kepada orang lain akan lebih berpeluang mengalami tekanan karena harus menyelesaikan masalahnya sendiri. Saat karyawan mampu jujur meminta bantuan maka karyawan akan terhindar dari berbagai penyakit yang dikenal sebagai psikosomatik mulai dari pusing, diare, mual atau muntah, sakit otot dan sendi, dan banyak gangguan fungsi lain akibat menahan masalah seorang diri tanpa meminta bantuan kepada orang lain.

Selain itu, Hardjana (2004) mengemukakan bahwa terkadang stres yang dihadapi oleh seorang individu terlalu sulit untuk dapat diatasi seorang diri sehingga diperlukan bantuan dari orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku asertif juga membantu karyawan untuk mengatasi stres karena karyawan membutuhkan orang lain untuk membantunya, baik itu atasan, teman sekerja, atau keluarga. Dukungan sosial merupakan salah satu cara untuk mengatasi stres. Ketika karyawan sedang dalam kondisi stres, karyawan memerlukan dukungan dari orang lain untuk menangani sumber yang menyebabkan stres. Perilaku asertif akan membantu karyawan untuk bisa bercerita mengenai permasalahannya

sehingga karyawan akan menerima dukungan yang dapat menenangkan dirinya atau memperoleh solusi atas masalahnya.

Menurut Redd (dalam, Prabowo 2000) menyatakan bahwa untuk mengukur keberhasilan sebuah pelatihan asertivitas perlu dipertimbangkan konteks yang lebih luas, yaitu budaya sekitarnya. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengutamakan kepentingan bersama dibandingkan kepentingan pribadinya dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap perilaku asertif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa sumbangan perilaku asertif terhadap stres kerja sebesar 21,5%. Faktor budaya Indonesia mengutamakan kepentingan bersama menyebabkan keefektifan perilaku asertif dalam menurunkan stres kerja kurang begitu besar .

Hasil penelitian pun menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada karyawan *Outbond Calling* dan *Costumer Care* termasuk dalam kategori rendah. Menurut Luthans (2005) dan Robbins (2005) salah satu sumber stres kerja adalah ketidakjelasan peran dan pekerjaan yang berlebihan. Kejelasan peran dan pekerjaan karyawan menyebabkan stres kerja karyawan termasuk dalam kategori rendah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya buku pedoman (FAQ - *Frequently Asked Questions*) yang diterbitkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. Buku pedoman ini yang digunakan karyawan untuk melayani pelanggan, baik berupa keluhan atau informasi mengenai produk Telkom. Hal ini membuat karyawan tidak takut atau bingung ketika menghadapi pelanggan sehingga karyawan tidak

akan mengalami tekanan saat bekerja. Melalui buku ini pun karyawan akan mengetahui pekerjaan apa yang harus dilakukan sehingga tidak menyebabkan pekerjaan yang berlebihan (*overload*).

Rendahnya stres kerja juga didukung oleh hubungan kerja yang baik antar karyawan. Hal ini ditunjukkan dari gaya komunikasi yang terjalin antar karyawan, baik atasan dan teman kerja. Misalnya, ketika karyawan melakukan kesalahan, atasan tidak langsung memarahi. Atasan pun mampu menciptakan situasi kerja yang menyenangkan tanpa adanya pemaksaan atau tekanan terhadap karyawan. Situasi ini menunjukkan bahwa karyawan *Outbond Calling* dan *Costumer Care* sudah terbiasa berperilaku asertif saat bekerja sehingga tercipta suasana yang nyaman dan menurunkan stres kerja.

Hasil deskripsi data penelitian juga menunjukkan bahwa sebanyak 58 karyawan sudah bekerja di PT. Telkom selama 6 – 20 tahun. Lamanya waktu bekerja memungkinkan setiap karyawan sudah cukup akrab dan saling mengenal sehingga terbiasa untuk berkomunikasi dengan lebih terbuka. Hal ini yang menyebabkan perilaku asertif dalam penelitian ini termasuk tinggi sehingga stres kerja karyawan pun rendah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karyawan PT. Telkom Denpasar, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara perilaku asertif dengan stres kerja karyawan sebesar -0,464 dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,00$). Hal ini berarti semakin tinggi perilaku asertif karyawan maka semakin rendah stres kerjanya. Sebaliknya semakin rendah perilaku asertifnya maka semakin tinggi stres kerjanya.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi seluruh karyawan PT. Telkom Denpasar, dengan diperolehnya hasil penelitian tersebut disarankan untuk terus meningkatkan kebiasaan berperilaku asertif saat bekerja agar karyawan mampu mencegah atau menghindari munculnya stres.
2. Bagi perusahaan lain yang memiliki masalah berkaitan dengan stres kerja karyawan yang tinggi dapat mengadakan pelatihan asertivitas untuk meningkatkan ketrampilan asertivitas dalam berkomunikasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama atau melanjutkan penelitian tentang stres kerja pada karyawan disarankan untuk mengungkap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi stres

kerja, sehingga dapat diketahui faktor yang memberi sumbangan untuk mengatasi stres kerja selain perilaku asertif dan diharapkan dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih spesifik serta mendalam. Selain itu, disarankan untuk meneliti dengan subyek penelitian yang lama waktu bekerjanya relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Gamil. (2008). *Dampak globalisasi pada perekonomian nasional*. Diunduh dari <http://gamil-opinion.blogspot.com/2008/06/dampak-globalisasi-pada-perekonomian.html>
- Anoraga, Panji. (1990). *Psikologi dalam perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Anoraga, Panji. (2001). *Psikologi kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Atkinson, Rita. L, Atkinson, Richard C., & Hilgard, Ernest R. (2002). *Pengantar psikologi*. Batam : Penerbit Interaksa
- Atmadi, Fransiska. (2009). *Asertif versus agresif*. Diunduh dari http://mditack.co.id/mdinews/200807/Close%20up_1.htm
- Aulia. (2010). *Jenis-jenis stres*. Diunduh dari http://acc.yски.info/index.php?option=com_content&view=article&id=156:stress-kerja&catid=56:psikotest-industri&Itemid=44
- Azwar, Saifuddin. (2000). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. (2006). *Reliabilitas dan validitas*. Ed ke-3. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. (1999). *Psikometri*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Cawood, S. (1997). *Manajer yang asertif : Terampil mengelola orang dan efektif dalam komunikasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Corey, Gerald. (1997). *Teori dan praktek konseling dan psikoterapi*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Emons, Alberti. (1987). *Your perfect right*. California : Impact Publ.
- Fauzan, Lutfi. (2009). *Mengembangkan sikap asertif dalam transaksi sosial*. Diunduh dari <http://lutfifauzan.wordpress.com/2009/05/23/asertif/>
- Fensterheim, H. & Baer, J. (1980). *Jangan bilang ya bila akan mengatakan tidak*. (Terjemahan). Jakarta : PT Gunung Jati.
- Fitri. (2009). *Pengertian perilaku asertif*. Diunduh dari <http://duniapsikologi.dagdigdug.com/2009/01/02/pengertian-perilaku-asertif/>

- Fitri. (2009). *Makalah manajemen stres*. Diunduh dari http://tribk06.multiply.com/journal/item/29/MAKALAH_MANAJEMEN_STRES
- Gunarsa, S.D. (1992). *Konseling dan psikoterapi*. Jakarta : PT BPK Gunung Mulia
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis butir untuk instrumen*. Yogyakarta : Andi Offset
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Statistik jilid 2*. Yogyakarta : Andi Offset
- Handoko. (2009). *Sisi negatif dari budaya ewu pakewuh*. Diunduh dari <http://handokotantra.com/sisi-negatif-dari-budaya-ewuh-pakewuh.html>
- Harjana, Agus M. (1994). *Stres tanpa distres seni mengolah stres*. Yogyakarta: Kanisius
- Indriati, Monica Nur. (2001). *Hubungan antara perilaku asertif dan pengelolaan konflik secara konstruktif pada karyawan administratif Universitas Sanata Dharma* (Skripsi tidak diterbitkan), Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, Indonesia.
- Indrawati. (2007). *Hubungan antara ketrampilan komunikasi interpersonal perawat dengan pasien dan stres kerja perawat* (Skripsi tidak diterbitkan), Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, Indonesia.
- Irawan, Dr. Daniel. (2007). *Stres dan reaksi tubuh*. Diunduh dari http://www.waspada.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=3813:stress-dan-reaksi-tubuh&catid=28&Itemid=48
- Iriani, Niken. (2009). *Perilaku asertif*. Diunduh dari http://rumah-optima.com/optima/index.php?option=com_content&view=article&id=54:perilaku-asertif&catid=39:psikologi&Itemid=56
- Llyod, S. R. (1990). *Mengembangkan perilaku asertif yang positif*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior*. Singapore: McGraw Hill Company
- Marini, Liza & Andriani, Elvi. (2005). Perbedaan asertivitas remaja ditinjau dari pola asuh orangtua. *Psikologia Vol. 1, No. 2 hal 46-51*
- Mast, Marianne Schmid, Hall, Judith A, Murphy, Nora A, & Colvin, C. Randall. (2003). Judging assertiveness. *Facta Universitatis, Series : Philosophy, Sociology, dan Psychology Vol. 2, No. 10 hal 731 – 744*

- Meliana. (2007). *Hubungan antara perilaku asertif dan tingkat stres pada remaja* (skripsi tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, Indonesia
- Mujiadi. (2008). *Komunikasi asertif*. Diunduh dari http://www.sekolahrumah.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1496&Itemid=71
- Munandar, A.S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI Press
- Prabowo, Sumbodo. (2000). Membangun perilaku asertive pada komunikasi antara perawat dan pasien. *Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi Vol. 1, No. 1 hal 6-20*.
- Prabowo, Sumbodo, Setyorini, Th. Dewi, & Kusumawardani, Arfiana. (2002). Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosional dan jenis kelamin pada karyawan bagian produksi PT. Batam Textile Industry Ungaran. *Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi Vol. 2, No. 3 hal 124-131*
- Pramono, Djoko. (2010). *Bagaimana mekanisme stres berpengaruh pada tubuh anda?*. Diunduh dari <http://kesehatan-holistik.blogspot.com/2010/05/bagaimana-mekanisme-stres-berpengaruh.html>
- Rice, P. L. (1999). *Stress and health* (3rd ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Riggio, Ronald E. (2001). *Introduction to industrial or organizational psychology*. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Rini, Jacinta F, M. Si. (2002). *Stres kerja*. Diunduh dari <http://www.baliusada.com/content/view/333/2/>
- Rizkani, Ratih Sufra. (2009). *Hubungan pengetahuan dengan pPerilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di ruang rawat inap Mawar & Nusa Indah RSUD Dr. Djoelham Binjai* (skripsi tidak diterbitkan), Universitas Sumatera Utara, Sumatera, Indonesia
- Robbins, S.P. (2005). *Organizational behavior*. Singapore: McGraw Hill. Co
- Smet, Bart. (1994). *Psikologi kesehatan*. Jakarta : PT. Grasindo
- Sugiyono. (2005). *Komunikasi antarpribadi*. Semarang: UNNES Press
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta

- Sutherland, V.J., & Cooper, C.L. (1990). *Sources of workstress*. New York : Taylor & Francis
- Syukri, Muhammad Rafki & Zulkarnain. (2005). Asertivitas dan kreativitas pada karyawan yang bekerja di Multi Level Marketing. *Psikologia Vol. 1, No. 2* hal 46-51
- Widyasari, Putri S.Psi. (2009). *Stres kerja*. Diunduh dari <http://rumahbelajarpsikologi.com/index.php/stres-kerja.html>
- Verderberg. (1984). *Communicate*. California : Wadsworth
- Zeuschner. (1992). *Communicating today*. Boston : Allyn and Bacon
- Apa Itu Sertivitas. (2008) Diunduh dari <http://dorogoblog.blogspot.com/2008/11/apa-itu-asertivitas.html>
- Asertif Training. (2010). Diunduh dari <http://keperawatanregulerpoltek.blogspot.com/search?q=asertif+training>
- Pekerjaan yang Paling Bikin Stres. (2010). Diunduh dari <http://semangatbelajar.com/pekerjaan-yang-paling-bikin-stres/>
- Perilaku Agresif, Submisif, dan Asertif Dalam Komunikasi. (2009). Diunduh dari <http://indosdm.com/perilaku-agresif-submisif-dan-asertif-dalam-komunikasi>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
SKALA PERILAKU ASERTIF DAN TINGKAT STRES KERJA
KARYAWAN

SKALA PENELITIAN



FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010

SKALA PENELITIAN

Yogyakarta, 13 Oktober 2010

Kepada

Yth : Bapak/Ibu/Saudara/I karyawan yang turut
Berpartisipasi dalam penelitian ini

Dengan hormat, saya:

Nama : Fransiska Willentia Paramitasari
NIM : 069114018
Fakultas : Psikologi, Universitas Sanata Dharma

Sedang menyusun tugas akhir guna menyelesaikan tanggung jawab saya sebagai seorang mahasiswa. Oleh karena itu, saya mohon bantuan Anda untuk memberi tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan yang telah tersusun dalam skala ini. Semua tanggapan yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya mengharapkan Anda untuk menjawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Sebelumnya, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk mengisi skala penelitian ini.

Hormat saya,

Fransiska Willentia P

Identitas diri:

Jabatan :
 Lama kerja : tahun
 Jenis Kelamin :

Petunjuk Pengisian:

Bacalah baik-baik setiap pernyataan dibawah ini. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri Anda, dengan cara memberi **tanda silang (X)** dalam kotak pada pilihan jawaban yang tersedia, yaitu:

- SS** = Apabila anda **SANGAT SETUJU**
S = Apabila anda **SETUJU**
TS = Apabila anda **TIDAK SETUJU**
STS = Apabila anda **SANGAT TIDAK SETUJU**

Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah atau benar serta tidak ada penilaian baik dan buruk, karena itu pilihlah yang paling sesuai dengan diri Anda secara jujur. Anda sepenuhnya bebas menentukan pilihan. Usahakan agar tidak ada satu pun pernyataan yang terlewatkan.

CONTOH

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mudah kelelahan ketika banyak pekerjaan	X			

(jika Anda merasa mudah kelelahan ketika banyak pekerjaan maka berilah tanda silang (X) pada kotak SS.

SKALA A

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sulit tidur ketika mendapat banyak tugas dari kantor				
2	Saya kurang mampu mengendalikan amarah ketika menghadapi keluhan pelanggan				
3	Saya sering berniat untuk tidak masuk kerja beberapa saat karena suasana kantor yang kurang menyenangkan				
4	Saya dapat tetap tidur nyenyak walaupun sedang ada masalah dengan teman kantor				
5	Saya mampu mengendalikan amarah ketika ada pekerjaan yang tidak beres di kantor				
6	Saya selalu ingin masuk kerja walau suasana kantor kurang menyenangkan				
7	Saya mengalami sakit kepala ketika tugas dari atasan mendekati <i>deadline</i>				
8	Saya tidak dapat berkonsentrasi saat mengerjakan beberapa pekerjaan kantor secara bersamaan				
9	Saya enggan menceritakan masalah saya karena merasa banyak teman kantor yang tidak mendukung saya				
10	Saya tidak mengalami pusing walaupun tugas dari atasan sudah mendekati <i>deadline</i>				
11	Saya mampu berkonsentrasi saat mengerjakan beberapa pekerjaan kantor secara bersamaan				
12	Walaupun banyak pekerjaan yang menumpuk, saya tetap menjalin komunikasi dengan teman kantor				
13	Saya sering melakukan kesalahan saat mengerjakan tugas kantor yang menumpuk				
14	Saya merasa tertekan ketika harus melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan saya				
15	Saya mudah membatalkan janji dengan teman kantor ketika atasan memberi tugas yang banyak				
16	Nafsu makan saya tetap stabil walau harus bekerja di lingkungan yang tidak nyaman				
17	Saya tetap bersemangat ketika harus melakukan pekerjaan dalam waktu yang lama				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
18	Saya tetap berbicara dengan santai dan tenang saat tidak mampu menghadapi keluhan pelanggan				
19	Saya menjadi lebih mudah berkeringat ketika menghadapi pelanggan				
20	Saya merasa cemas karena banyak teman kantor yang tidak mendukung keputusan yang saya buat				
21	Saya berbicara dengan cepat ketika tidak mampu menangani keluhan pelanggan				
22	Saya tidak mudah kelelahan ketika lembur mengerjakan pekerjaan di kantor				
23	Saya tidak merasa cemas walaupun belum menguasai teknologi yang digunakan untuk melayani pelanggan				
24	Saya betah bekerja di perusahaan walau merasa perkembangan karir saya kurang jelas				
25	Saya mudah kelelahan ketika harus lembur mengerjakan pekerjaan di kantor				
26	Saya menjadi mudah tersinggung ketika sedang ada masalah dengan teman kantor				
27	Saya merencanakan akan keluar dari perusahaan karena merasa perkembangan karir yang tidak sesuai dengan keinginan saya				
28	Otot – otot tubuh saya tetap relaks ketika bekerja melebihi jam kantor				
29	Saya segera melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan atasan kepada saya walau tidak sesuai dengan kemampuan saya				
30	Saya mudah membuat keputusan bagi pelanggan ketika merasa kurang memiliki kemampuan dalam hal tersebut				
31	Nafas saya tidak teratur ketika harus menghadapi pelanggan yang komplain				
32	Saya sangat gugup ketika harus berbicara di depan pelanggan				
33	Saya mampu membuat keputusan bagi pelanggan walau kurang memiliki kemampuan dalam hal tersebut				
34	Detak jantung saya normal ketika harus menentukan keputusan di kantor				
35	Saya mampu menahan kesedihan saat gagal menangani pelanggan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
36	Saya mau menceritakan masalah saya karena merasa banyak teman kantor yang mendukung saya				

SKALA B

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mampu mengatakan keluhan kepada atasan mengenai pekerjaan				
2	Saya akan meminta bantuan kepada orang lain ketika mengalami kesulitan				
3	Saya mampu memulai pembicaraan ketika sedang berselisih dengan teman kantor				
4	Saya mampu bersikap terbuka ketika berkomunikasi dengan teman yang tidak saya sukai				
5	Saya mampu menyampaikan keluhan pada atasan tanpa takut ditolak				
6	Saya berani menolak pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan saya				
7	Saya mampu memahami perasaan orang lain				
8	Saya mampu mengungkapkan kekecewaan saya tanpa takut dikucilkan				
9	Saya menerima semua kekurangan dan kelebihan pada diri saya				
10	Saya mampu menyampaikan kritik tanpa membuat orang lain tersinggung				
11	Saya mampu menatap mata atasan ketika mendiskusikan suatu masalah				
12	Saya mampu bersikap santai saat menghadapi keluhan pelanggan				
13	Saya takut menyampaikan keluhan kepada atasan mengenai pekerjaan				
14	Saya enggan meminta bantuan kepada orang lain ketika mengalami kesulitan				
15	Saya enggan memulai pembicaraan ketika sedang berselisih dengan teman kantor				
16	Saya cenderung menutup diri ketika berkomunikasi dengan teman yang tidak saya sukai				
17	Saya malu menyampaikan keluhan pada atasan karena takut ditolak				
18	Saya sulit menolak pekerjaan walaupun tidak sesuai dengan kemampuan saya				
19	Saya kurang mampu memahami perasaan orang lain				
20	Saya tidak berani mengungkapkan kekecewaan karena takut dikucilkan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
21	Saya merasa semua kekurangan saya merupakan sebuah masalah dalam hidup saya				
22	Saya cenderung seenaknya ketika menyampaikan kritik kepada orang lain				
23	Saya merasa tegang dan kaku ketika berbicara di depan atasan				
24	Saya merasa tegang dan kaku ketika menghadapi keluhan pelanggan				
25	Saya dapat memberi pujian pada teman kantor tanpa merasa canggung				
26	Saya berani meminta bantuan atasan ketika ada tugas yang belum jelas				
27	Saya mampu memulai diskusi ketika ada perbedaan pendapat dengan atasan				
28	Saya berani mengajak teman kantor berdiskusi ketika ada masalah				
29	Saya berani menyampaikan pendapat tanpa takut kehilangan dukungan dari teman kantor				
30	Saya berani menolak pekerjaan dari atasan jika pekerjaan saya sudah terlalu banyak				
31	Saya dapat menjadi pendengar yang baik ketika teman kantor bercerita				
32	Saya mampu menjadi diri sendiri ketika bergaul dengan orang lain				
33	Saya berani mengatakan kekurangan tanpa takut dianggap jelek				
34	Saya menghargai pendapat orang lain walau pun berbeda dengan pendapat saya				
35	Saya mampu berbicara dengan lancar ketika menyampaikan keluhan pada atasan				
36	Saya mampu menjelaskan dengan tegas ketika pendapat saya benar				
37	Saya merasa canggung ketika memberi pujian kepada teman kantor				
38	Saya malu meminta bantuan atasan ketika ada tugas yang belum jelas				
39	Saya enggan memulai diskusi ketika ada perbedaan pendapat dengan atasan				
40	Saya takut mengajak teman kantor berdiskusi ketika ada masalah				
41	Saya takut menyampaikan pendapat karena takut kehilangan dukungan dari teman kantor				
42	Saya akan menerima pekerjaan dari atasan walaupun pekerjaan saya sudah terlalu banyak				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
43	Saya cenderung mementingkan urusan pribadi daripada mendengarkan cerita teman kantor				
44	Ketika bergaul dengan orang lain, saya lebih memilih untuk mengikuti gaya dan sikap mereka				
45	Saya malu mengatakan kekurangan karena takut dianggap jelek				
46	Saya akan marah ketika pendapat orang lain berbeda dengan pendapat saya				
47	Saya cenderung berbicara terputus-putus ketika menyampaikan keluhan pada atasan				
48	Saya cenderung menjaga jarak ketika berkomunikasi dengan teman yang sedang berselisih dengan saya				

**TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI
DAN KERJASAMA ANDA**

LAMPIRAN 2

UJI RELIABILITAS SKALA PERILAKU ASERTIF

1. TRY OUT

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
lte0001	141,31	131,228	,451	,910
lte0002	141,13	132,589	,311	,912
lte0003	141,39	131,881	,388	,911
lte0004	141,48	130,095	,478	,910
lte0005	141,29	130,320	,532	,910
lte0006	141,72	133,461	,197	,913
lte0007	141,07	130,175	,542	,910
lte0008	141,33	131,326	,405	,911
lte0009	140,96	130,897	,481	,910
lte0010	141,31	129,588	,506	,910
lte0011	141,36	129,310	,570	,909
lte0012	141,37	129,516	,458	,910
lte0013	141,48	130,410	,538	,910
lte0014	141,19	128,919	,608	,909
lte0015	141,40	128,647	,584	,909
lte0016	141,54	131,509	,304	,912
lte0017	141,33	131,416	,482	,910
lte0018	141,91	134,352	,140	,914
lte0019	141,41	130,132	,480	,910
lte0020	141,37	129,471	,569	,909
lte0021	141,41	132,312	,232	,913
lte0022	141,12	132,446	,333	,912
lte0023	141,43	129,462	,558	,909
lte0024	141,30	129,606	,581	,909
lte0025	141,23	132,338	,352	,911
lte0026	141,18	131,226	,412	,911
lte0027	141,38	130,620	,508	,910
lte0028	141,19	133,234	,360	,911
lte0029	141,24	131,760	,431	,911

Ite0030	141,12	132,176	,394	,911
Ite0031	141,00	132,247	,326	,912
Ite0032	141,02	130,337	,557	,909
Ite0033	141,13	128,454	,585	,909
Ite0034	141,04	133,032	,318	,912
Ite0035	141,34	129,891	,533	,910
Ite0036	141,10	130,922	,553	,910
Ite0037	141,52	134,544	,137	,914
Ite0038	141,38	130,710	,382	,911
Ite0039	141,56	133,014	,252	,913
Ite0040	141,34	130,228	,466	,910
Ite0041	141,31	131,970	,429	,911
Ite0042	141,26	131,788	,396	,911
Ite0043	141,39	135,544	,060	,915
Ite0044	141,40	134,243	,174	,913
Ite0045	141,30	130,594	,422	,911
Ite0046	141,14	131,563	,384	,911
Ite0047	141,40	132,153	,477	,910
Ite0048	141,54	132,835	,218	,913

2. RELIABILITAS SETELAH ITEM GUGUR

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	40

LAMPIRAN 3

UJI RELIABILITAS SKALA STRES KERJA

1. TRY OUT

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ite0001	79,89	77,673	,307	,824
Ite0002	79,88	78,558	,229	,826
Ite0003	79,67	76,921	,201	,829
Ite0004	79,41	78,380	,141	,830
Ite0005	79,89	77,583	,316	,824
Ite0006	79,74	77,676	,336	,824
Ite0007	79,36	76,187	,306	,824
Ite0008	79,46	73,217	,571	,815
Ite0009	79,68	76,783	,308	,824
Ite0010	79,49	78,388	,176	,828
Ite0011	79,43	73,057	,568	,815
Ite0012	79,99	77,359	,233	,827
Ite0013	79,74	77,676	,336	,824
Ite0014	79,18	74,979	,411	,821
Ite0015	79,28	76,787	,309	,824
Ite0016	79,68	76,625	,331	,823
Ite0017	79,86	76,125	,427	,821
Ite0018	79,81	76,267	,430	,821
Ite0019	79,49	74,050	,493	,818
Ite0020	79,60	78,130	,185	,828
Ite0021	79,81	76,852	,343	,823
Ite0022	79,37	77,313	,232	,827
Ite0023	79,42	79,078	,129	,829
Ite0024	79,24	74,996	,445	,820
Ite0025	79,44	77,598	,226	,827
Ite0026	79,56	75,598	,424	,821
Ite0027	79,44	75,216	,426	,820
Ite0028	79,29	75,691	,404	,821
Ite0029	79,66	76,835	,316	,824
Ite0030	79,12	79,614	,094	,830

Ite0031	79,56	76,564	,317	,824
Ite0032	79,90	76,428	,327	,823
Ite0033	79,13	79,825	,063	,831
Ite0034	79,60	75,951	,417	,821
Ite0035	79,70	78,437	,208	,827
Ite0036	79,80	77,083	,315	,824

2. RELIABILITAS SETELAH GUGUR ITEM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	24

LAMPIRAN 4
DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SumStress	90	37	72	53,93	7,187
SumAsertif	90	96	154	122,20	10,663
Valid N (listwise)	90				

LAMPIRAN 5
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SumStress	SumAsertif
N		90	90
Normal Parameters(a,b)	Mean	53,93	122,20
	Std. Deviation	7,187	10,663
Most Extreme Differences	Absolute	,068	,137
	Positive	,068	,137
	Negative	-,048	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		,646	1,297
Asymp. Sig. (2-tailed)		,797	,069

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

LAMPIRAN 6
UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SumStress * SumAseritif	Between	(Combined)	2525,025	34	74,265	1,971	,012
	Groups	Linearity	988,625	1	988,625	26,235	,000
		Deviation from Linearity	1536,400	33	46,558	1,236	,240
	Within Groups		2072,575	55	37,683		
	Total		4597,600	89			

LAMPIRAN 7
UJI HIPOTESIS

Correlations

		SumStress	SumAsertif
SumStress	Pearson Correlation	1	-,464(**)
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	90	90
SumAsertif	Pearson Correlation	-,464(**)	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	90	90

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

LAMPIRAN 8
Uji-t Rata-rata Empiris dan Teoritis
Data Perilaku Asertif

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SumAsertif	90	122,20	10,663	1,124

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SumAsertif	108,726	89	,000	122,200	119,97	124,43

LAMPIRAN 9
Uji-t Rata-rata Empiris dan Teoritis
Data Tingkat Stres Kerja

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SumStress	90	53,93	7,187	,758

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SumStress	71,188	89	,000	53,933	52,43	55,44

LAMPIRAN 10

Surat Keterangan Penelitian Fakultas Psikologi

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Paingan, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Telp. 883037, 883966, 886530 Pes. 2296 Fax. (0274) 886529 Yogyakarta 55282

KETERANGAN PENELITIANNo. : 947/D/KP/Psi/USD/X/2010

Kami terangkan dengan sesungguhnya bahwa pembawa surat ini :

Nama : Fransiska Willentia ParamitasariNIM : 06 914 018

adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Untuk memenuhi salah satu tugas dalam rangka studinya, yang bersangkutan bermaksud melakukan penelitian berupa :

- | | | | |
|--------------------------|-----------|-------------------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Observasi | <input type="checkbox"/> | Eksperimen |
| <input type="checkbox"/> | Wawancara | <input checked="" type="checkbox"/> | Survei |
| <input type="checkbox"/> | Testing | <input type="checkbox"/> | Studi Survei |

Dengan partisipan atau responden

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Ibu / Bapak / Saudara sendiri |
| <input type="checkbox"/> | Putra Ibu / Bapak |
| <input type="checkbox"/> | Lembaga/bagian dari lembaga/kantor/perusahaan yang Ibu/Bapak/Saudara pimpin |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Staf atau karyawan di lembaga/kantor/perusahaan yang Ibu/Bapak/Saudara pimpin |
| <input type="checkbox"/> | Siswa/mahasiswa di lembaga / sekolah yang Ibu / Bapak / Saudara pimpin |
| <input type="checkbox"/> | Warga masyarakat/komunitas di lingkungan yang Ibu/Bapak/Saudara pimpin |
| <input type="checkbox"/> | Klien/langganari/pasien di lembaga/kantor/perusahaan yang Ibu/Bapak/Saudara pimpin |

Dengan spesifikasi atau rincian sebagai berikut :

Untuk pengisian skala "Sikap" dan "Stres Kerja" pada penelitian dengan judul
"Hubungan antara Perilaku Asertif dan Tingkat Stres Kerja Karyawan"

untuk itu sudilah memberikan ijin, bantuan atau kerjasama seperlunya.

Atas perhatian dan kerja sama Ibu/Bapak/Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 21 Oktober 2010

Dekan

Wakil Dekan

Dr. Christina Siwi Handayani

LAMPIRAN 11

Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian Skripsi



SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN SKRIPSI

NO TEL. 338/01/YN000/DBS-2020000/2011

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HAN DWI CAHYONO
 Jabatan : KOORDINATOR DIVISI SMALL BUSSINES AREA BALI
 Perusahaan : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
 Alamat : JL. TEUKU UMAR No.6 DENPASAR BALI

Dengan ini menerangkan bahwa :

FRANSISKA WILLENTIA PARAMITASARI

Mahasiswa Program Strata 1 (S1) Universitas sanata Dharma Yogyakarta, fakultas Psikologi Program Study Psikologi dengan nomor Pokok Mahasiswa **069114018**.

Telah menyelesaikan Penelitian Karya Ilmiah dalam rangka menempuh skripsi, di **PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Divisi Bussines Small Area Bali** dengan judul penelitian "**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU ASERTIF DAN TINGKAT STRESS KERJA KARYAWAN**" yang dilaksanakan mulai tanggal 01 sampai dengan 30 November 2010.

Dan sampai pada batas akhir masa penelitian dan pengumpulan data, sudah tidak mempunyai tanggungan terhadap perusahaan kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 24 Januari 2011

HAN DWI CAHYONO

Koordinator DBS