

**PERAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PEMILIHAN
BENTUK *COPING STRESS* PADA KARYAWAN HOTEL
KETIKA MENANGANI KELUHAN TAMU**

SKRIPSI



NO BUKU	0048/06
TGL TERIMA	29.10.2005
NO FAKULTAS	Psf
NO JURUSAN	Fpsi
	Dew
	P-1
KIP NO	1 (SATU)

OLEH:

Desak Nyoman Arista Retno Dewi

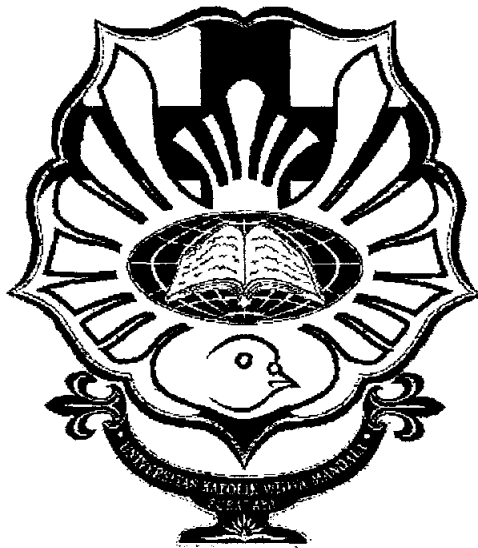
NRP: 7103001092

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2005**

PERAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PEMILIHAN
BENTUK *COPING STRESS* PADA KARYAWAN HOTEL
KETIKA MENANGANI KELUHAN TAMU

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Desak Nyoman Arista Retno Dewi

NRP: 7103001092

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2005

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Desak Nyoman Arista Retno Dewi

NRP : 7103001092

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir/skripsi saya yang berjudul “PERAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PEMILIHAN BENTUK *COPING STRESS* PADA KARYAWAN HOTEL KETIKA MENANGANI KELUHAN TAMU”, benar-benar merupakan hasil saya sendiri.

Apabila tugas akhir/skripsi ini ternyata merupakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran.

Surabaya, 1 September 2005



Desak Nyoman Arista Retno Dewi

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

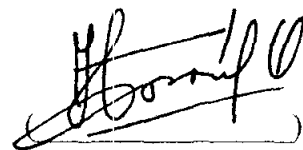
PERAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PEMILIHAN BENTUK
COPING STRESS PADA KARYAWAN HOTEL KETIKA
MENANGANI KELUHAN TAMU

Oleh:

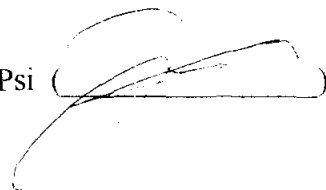
Desak Nyoman Arista Retno Dewi
7103001092

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Dr. Hasan Oetomo, Drs. Ec., SH., S.Psi., M.Psi., MBA Eur



Pembimbing pendamping : James Waskito Sasongko S.Psi



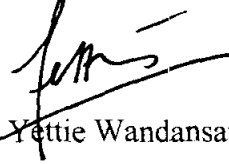
Surabaya, 2 Agustus 2005

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 18 Agustus 2005

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



Y. Yettie Wandansari, M.Si

Dewan Penguji :

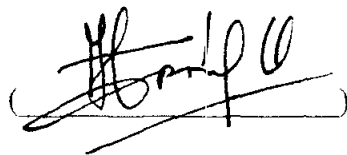
1. Ketua : F. Dessi Christanti, M.Si



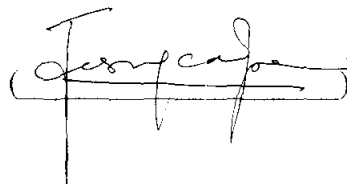
2. Sekretaris : Jaka Santosa Sudagijono, S.Psi



3. Anggota : Dr. Hasan Oetomo, Drs.Ec., SH., S.Psi., M.Psi., MBA Eur



4. Anggota : Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, keluarga, terutama mama tercinta dan semua pihak yang telah membantu penulis selama ini, serta semua yang mendukung adanya perubahan yang baik bagi bumi ini.

HALAMAN MOTTO

"Our daily life is our true temple"

Kehidupan sehari-hari kita adalah tempat ibadah kita yang sebenarnya

Kahlil Gibran

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun dan disajikan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Adapun judul skripsi ini adalah:

“PERAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PEMILIHAN BENTUK *COPING STRESS* PADA KARYAWAN HOTEL KETIKA MENANGANI KELUHAN TAMU”

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini peneliti dengan perasaan tulus dan bersyukur menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Ibu Y.Yettie Wandansari, M.Si** selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. **Bapak Dr. Hasan Oetomo, Drs. Ec., SH., S.Psi., M.Psi., MBA Eur** selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga serta pikiran, saran dan petunjuk yang berharga bagi peneliti selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. **Bapak James Waskito Sasongko, S.Psi** selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan saran serta petunjuk yang berharga bagi peneliti selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. **Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya** yang telah mengajar dan membimbing peneliti selama belajar di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. **Seluruh staf tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**, mbak Dina, mbak Wati, mbak Eva, mbak Clara, dan om Ardi, yang telah membantu peneliti untuk memperoleh pelayanan.
6. **Bapak/Ibu pimpinan dan seluruh staf serta karyawan hotel Patra Jasa Bali, Kuta Paradiso dan Aston Bali** yang telah memberi kesempatan pada peneliti untuk melaksanakan pengamatan dan penelitian pada hotel tersebut.
7. **Papa dan mamaku tercinta, kakak-kakakku**, mas Wawan, mbak Erna, mbak Tanti, mas Made tersayang yang telah memberikan semangat dan doa kepada peneliti selama ini dan selama penyusunan skripsi ini, juga **“tiga jagoan kecilku”** Rafi, Ogik dan Kadek tersayang, penggembira dan penghiburku dikala penat.
8. **Sahabat-sahabatku:** Maria, Mitha, Narulita, Septia, Fifi, Susan, Wiemach, Nina, Dion, Felan, Sita, Lisa, Ayu, Meme, Vicky dan teman-teman lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik bagi peneliti, terima kasih atas hari-hari yang menyenangkan, menyedihkan, melelahkan, dan menjengkelkan yang telah kita lalui bersama, *“you’re the best guys, ayo semangat...!”*
9. **“CAB”** terima kasih telah menjadi penyemangat, pendukung dan pendengar setia keluh kesalku selama ini, *“thank you very much”*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran dalam menyusun skripsi ini. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan yang membacanya. Akhir kata, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun dari rekan-rekan yang lain.

Surabaya, 2 Agustus 2005

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Ungkapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstraksi	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Stres	9
2.1.1. Pengertian stres	9
2.1.2. Unsur-Unsur Stres	11
2.1.3. Jenis Stres Dan Respon Stres	12
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres	16
2.1.5. Pengertian Stres Kerja	21
2.1.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja	22

2.2. <i>Coping Stress</i>	29
2.2.1. Pengertian <i>Coping Stress</i>	29
2.2.2. Tahapan Dalam <i>Coping Stress</i>	30
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Coping Stress</i>	31
2.2.4. Bentuk-Bentuk <i>Coping Stress</i>	33
2.3. Kepercayaan Diri	37
2.3.1. Pengertian Kepercayaan Diri	37
2.3.2. Karakteristik Percaya Diri	38
2.3.3. Perkembangan Rasa Percaya Diri	42
2.4. Keluhan (<i>Complaint</i>)	44
2.4.1. Pengertian Keluhan	44
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan	44
2.4.3. Jenis-Jenis Keluhan	45
2.4.4. Tindakan Penyampaian Keluhan	46
2.4.5. Tipe Konsumen Yang Mengajukan Keluhan	47
2.4.6. Cara Mengatasi Keluhan	48
2.5. Hotel	50
2.5.1. Pengertian Hotel	50
2.5.2. Unsur-Unsur Hotel	52
2.5.3. Produk Usaha Hotel	52
2.5.4. Departemen-Departemen Dalam Hotel	54
2.5.5. Karyawan Hotel	61
2.5.6. Klasifikasi Hotel	63
2.6. Hubungan Variabel X dan Variabel Y	76
2.7. Hipotesis	78
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	79
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	79
3.2. Definisi Operasional	79
3.2.1. <i>Coping Stress</i>	79
3.2.2. Kepercayaan diri	79

3.3. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	80
3.4. Metode Pengumpulan Data	82
3.5. Validitas Dan Reliabilitas	86
3.6. Teknik Analisis Data	89
3.6.1. Analisis Data Utama	90
3.6.2. Analisis Data Tambahan	93
 BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	 96
4.1. Orientasi Kancan Penelitian	96
4.2. Persiapan Penelitian	102
4.3. Pelaksanaan Penelitian	106
4.4. Hasil Penelitian	110
 BAB V PENUTUP	 134
5.1. Bahasan	134
5.2. Simpulan	145
5.3. Saran	147
 DAFTAR PUSTAKA	 149
LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Kisi-kisi angket penelitian	84
Tabel 4.1.	Hasil uji validitas item	112
Tabel 4.2.	Perhitungan analisis regresi berdasarkan SPS dan SPSS	116
Tabel 4.3.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan jenis kelamin pada hotel Patra Jasa	117
Tabel 4.4.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan usia pada hotel Patra Jasa	118
Tabel 4.5.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan lama bekerja pada hotel Patra Jasa	119
Tabel 4.6.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan pendidikan terakhir pada hotel Patra Jasa	120
Tabel 4.7.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan jenis kelamin pada hotel Kuta Paradiso	121
Tabel 4.8.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan usia pada hotel Kuta Paradiso	122
Tabel 4.9.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan lama bekerja pada hotel Kuta Paradiso	123
Tabel 4.10.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan pendidikan terakhir pada hotel Kuta Paradiso	124
Tabel 4.11.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan jenis kelamin pada hotel Aston Bali	125
Tabel 4.12.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan usia pada hotel Aston Bali	126
Tabel 4.13.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan lama bekerja pada hotel Aston Bali	127
Tabel 4.14.	Proporsi subyek per departemen berdasarkan pendidikan terakhir pada hotel Aston Bali	128

Tabel 4.15. Proporsi jumlah karyawan dari ketiga hotel berdasarkan departemen	129
Tabel 4.16. Proporsi jumlah karyawan dari ketiga hotel berdasarkan data identitas subyek	129
Tabel 4.17. Perhitungan analisis varian antara SPS dan SPSS	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar Model Konseptual Penelitian	80
Gambar 4.1. Grafik subyek Patra Jasa berdasarkan jenis Kelamin	117
Gambar 4.2. Grafik subyek Patra Jasa berdasarkan usia	118
Gambar 4.3. Grafik subyek hotel Patra Jasa berdasarkan lama bekerja	119
Gambar 4.4. Grafik subyek hotel Patra Jasa berdasarkan pendidikan terakhir	120
Gambar 4.5. Grafik subyek hotel Kuta Paradiso berdasarkan jenis kelamin	121
Gambar 4.6. Grafik subyek hotel Kuta Paradiso berdasarkan usia	122
Gambar 4.7. Grafik subyek hotel Kuta Paradiso berdasarkan lama bekerja	123
Gambar 4.8. Grafik subyek hotel Kuta Paradiso berdasarkan pendidikan terakhir	124
Gambar 4.9. Grafik subyek hotel Aston Bali berdasarkan jenis kelamin ..	125
Gambar 4.10. Grafik proporsi karyawan hotel Aston Bali berdasarkan usia	126
Gambar 4.11. Grafik subyek Aston Bali berdasarkan lama bekerja	127
Gambar 4.12. Grafik subyek hotel Aston Bali berdasarkan pendidikan terakhir	128
Gambar 4.1.3. Grafik Perbedaan pengaruh kepercayaan diri terhadap <i>coping stress</i> berdasarkan departemen	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Mentah	152
Lampiran 2	Master Kuesioner	159
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Item	161
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Faktor	170
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	172
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas	181
Lampiran 7	Hasil Uji Linearitas	184
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi	188
Lampiran 9	Hasil Uji Homogenitas	191
Lampiran 10	Hasil Analisis Varian	196
Lampiran 11	Struktur Organisasi	201
Lampiran 12	Surat Keterangan Penelitian	209
Lampiran 13	Surat Pengajuan Penelitian	212

Desak Nyoman Arista Retno Dewi (2004). “Peran Kepercayaan Diri Terhadap Pemilihan Bentuk *Coping Stress* Pada Karyawan Hotel Ketika Menangani Keluhan Tamu”. **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Kepercayaan diri merupakan satu hal yang diperlukan karyawan hotel ketika memberikan pelayanan, karena sudah menjadi ciri khas pelayanan industri perhotelan, bahwa setiap karyawan hotel harus menunjukkan sikap yang baik, ramah, sopan, dan tenang kepada setiap tamu yang datang ke hotel. Keharusan menunjukkan sikap yang sempurna dihadapan tamu dan keharusan untuk menjaga agar klasifikasi hotel sebagai hotel bintang lima tidak turun serta permasalahan pribadi atau sosial dan keluhan tamu yang dihadapi karyawan akan menimbulkan tekanan baik secara fisik maupun psikologis, sehingga menyebabkan stres pada diri karyawan. Kemampuan individu menghadapi stres tergantung pada kemampuan *coping stress* individu, dan salah satu faktor yang mempengaruhi *coping stress* adalah kepercayaan diri yang dimiliki individu. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikansi pengaruh antara kepercayaan diri terhadap *coping stress* karyawan hotel ketika menangani keluhan tamu.

Subyek penelitian (N = 66) adalah karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu, yang berada pada departemen *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage service* pada hotel-hotel bintang lima yang ada di Bali, yaitu hotel Patra Jasa, Kuta Paradiso dan hotel Aston Bali. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan pengumpulab data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis varian.

Analisis regresi menghasilkan koefisiensi $0.719 > p 0.000$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kepercayaan diri) terhadap variabel tergantung (*coping stress*). Analisis varian menghasilkan $0.015 < 0.05$, artinya adanya perbedaan pengaruh kepercayaan diri terhadap *coping stress* karyawan hotel ketika menangani keluhan tamu diantara ketiga departemen.

Departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* menghasilkan $0.005 < 0.05$, artinya terdapat perbedaan pengaruh kepercayaan diri terhadap *coping stress* karyawan yang sangat signifikan diantara kedua departemen. Departemen *front office* dengan departemen *food and beverage* menghasilkan $0.050 = 0.05$, artinya terdapat perbedaan pengaruh kepercayaan diri terhadap *coping stress* karyawan yang signifikan diantara kedua departemen. Departemen *housekeeping* dengan departemen *food and beverage* menghasilkan $0.664 > 0.05$, artinya tidak terdapat perbedaan pengaruh kepercayaan diri terhadap *coping stress* karyawan yang signifikan diantara kedua departemen.

Kata kunci:

Kepercayaan diri, *coping stress*, dan keluhan tamu.