

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN EFIKASI DIRI
DENGAN STRES KERJA PADA AGEN *CALL CENTER* X
PT. XY SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh derajat Sarjana Psikologi



Disusun oleh :

Frida Zakiyya Harasuna

(30701501657)

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN EFIKASI DIRI DENGAN STRES KERJA PADA AGEN *CALL CENTER* X PT. XY SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Frida Zakiyya Harasuna
30701501657

Telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji guna untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar sarjana psikologi (S1)

Pembimbing,

Tanggal,



Abdurrohim, S.Psi, M.Si

30-08-2019.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjangga, S. Psi, MA. Psi
NIDN. 0606097401

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN EFIKASI DIRI DENGAN
STRES KERJA PADA AGEN *CALL CENTER* X PT. XY SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Frida Zakiyya Harasuna
30701501657

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 5 September 2019

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Agustin Handayani, S.Psi, M.Si




.....

2. Dra. Rohmatun, M.Si

.....

3. Abdurrohimi, S.Psi, M.Si



.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjangga, S. Psi, MA. Psi
NIDN. 0606097401

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Frida Zakiyya Harasuna dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil karya sendiri belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun.
2. Sepanjang pengetahuan saya, di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali daftar pustaka.
3. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, Agustus 2019

Yang Menyatakan



Frida Zakiyya Harasuna
30701501657

MOTTO

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada allah agar kamu beruntung.”
(QS. Ali Imran 3:200)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.”
(Q.S. Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah 94:5)

“Tak ada kenyamanan di hari tua, untuk orang-orang yang malas di masa muda”
-Bob Sadino-

“Sukses itu harus melewati banyak proses, bukan banyak protes. Bukan hanya sekedar menginginkan hasil akhir dan tahu beres, tapi harus selalu keep on progress.”
-Merry Riana-

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, ku persembahkan karya kecil ini untuk Papa Mama, terima kasih atas curahan doa & kasih sayang yang tak pernah putus. Adik-adikku Didan & Azra, yang menjadi penyemangatku untuk terus belajar agar menjadi tauladan yang baik bagi kalian.

Bapak Abdurrohim, S.Psi., M.Si, selaku dosen pembimbing. Almamaterku tercinta, Fakultas Psikologi UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Beban Kerja dan Efikasi Diri dengan Stres Kerja pada Agen *Call Center* X PT. XY Semarang”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana pada program S-1 (Strata-1) Sarjana Psikologi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara materiil maupun moril.

Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ruseno Arjanggi, S.Psi, M.A, Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam perijinan penelitian.
2. Bapak Abdurrohim, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah seperti orang tua pengganti di kampus yang selalu meluangkan waktu, mengerti setiap kesulitan mahasiswa, memberikan arahan, motivasi dan perhatian dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Erni Agustina Setyowati, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Wali yang dengan ketulusan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan, perhatian sekaligus menjadi orang tua pengganti selama penulis mengenyam pendidikan di Fakultas Psikologi.
4. Bapak Manager PT. XY Semarang yang dengan senang hati memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

5. Mbak Ayu C. selaku *HR Support* dan mbak Lukita selaku *Team Leader* yang senantiasa membantu dari awal hingga akhir proses dalam penelitian.
6. Agen *call center x* yang menjadi responden, yang telah berbaik hati meluangkan waktu membantu penulis dari wawancara hingga mengisi kuesioner.
7. Bapak dan Ibu dosen selaku tenaga pengajar di Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis.
8. Bapak Ibu Staff TU dan Perpustakaan serta seluruh Karyawan Fakultas Psikologi, atas bantuan dan kerja sama dengan memberikan kemudahan dalam proses administrasi.
9. Kedua orang tuaku, Ayahanda Puguh Hatmono dan Ibunda Nurul Islami, yang telah mendidik, membesarkan dengan ketulusan dan kasih sayang serta senantiasa menghantarkan doa untuk kesuksesanku. Terima kasih selalu menanamkan jiwa pejuang dalam menggapai cita-cita, dan menjadi panutan serta motivasi bagi penulis untuk bangkit dan selalu semangat.
10. Adik-adikku M. Rahardian Adilla Haqqi dan Ursula Islamaya Zahira Sabina, yang selalu memberi perhatian dan saran yang kadang lucu nan polos dan selalu menanti kakaknya pulang ke rumah.
11. Rizky Eka Rolanda, partner suka duka yang selalu mensupport, membantu dan menemani dari awal selama berproses demi memperjuangkan gelar sarjana ini. Terima kasih selalu menjadi pendengar setia dan memahami setiap keluh kesahku.
12. Sahabatku yang sudah seperti saudara, Dinda Noor H (Ayhadict), Dodi A. Budiarto, Fikri Tahta N.F, Hana Nurlaeli F, Harya Dianita, Ika Puji R dan Gisma Dian W yang menjadi penampung sambatku, sering ku telfon bagai teror tengah malam di saat kalian sudah terlelap.
13. Wartawan Lepas Squad, Alina Regita P, Dian Putri N, Farah Diba N, Fatikha Hanim I, Fatima Sari A, Harya Dianita, & Ika Puji R. Terima kasih, pada akhirnya kalian adalah “tempat pelabuhan terakhirku” selama kuliah.

14. Jose Squad, Diah Eka N, Erwin Hanari, Fitria Ayu Y, Gaung A, Nur Shafira Y, Ryan Santoso, & Risang Aji P. Terima kasih atas motivasi dan diskusinya yang sangat berguna untukku sebagai anggota yang paling muda dan belum kerja.
15. Mbak Rusma Apriliana dan tim Asisten Laboratorium Psikologi yang selalu mensupport dan bekerja sama, sehingga tanggung jawab dan kewajiban dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih atas diskusi dan saran tentang skripsi di sela-sela koreksian laporan bagai penunggu lab.
16. Teman-teman seperjuangan untuk kelas B (Fastco) serta angkatan 2015 (Raiser), terima kasih atas kekompakan dan dukungan yang selama ini terjalin. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga dengan baik.
17. Semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran dari berbagai pihak guna untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya bidang industri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, Agustus 2019

Penulis