

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Stres Kerja pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Swasta M di Jakarta Barat
Nama : Artika Mahardika
Program Studi : Psikologi

Karyawan frontliner memiliki peranan sangat penting, karena berhadapan langsung dengan nasabah dan membawa *brand image* perusahaan. Banyaknya tekanan yang dialami karyawan *frontliner* dapat menyebabkan adanya potensi stres kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja adalah kematangan emosi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kematangan emosi terhadap stres kerja pada karyawan *frontliner* PT Bank Swasta M di Jakarta Barat. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal-komparatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, menggunakan teknik *Proportional Random Sampling* dengan jumlah sampel 86 orang. Kematangan emosi diukur menggunakan skala yang diadaptasi dari Ritonga (2015) dengan reliabilitas (α)=0,941 dan 36 item valid. Skala stres kerja adaptasi dari Ritonga (2015) dengan reliabilitas (α)=0,887 dan 21 item valid. Berdasarkan hasil uji regresi linear diperoleh pengaruh negatif dan signifikan kematangan emosi terhadap stres kerja dengan $Y = 54,964 - 0,920X$, sig (p) 0,000 (<0,05). Pengaruh kematangan emosi terhadap stres kerja sebesar 78,3%. Karyawan yang memiliki kematangan emosi yang rendah lebih banyak yaitu sebesar 58,2% dan lebih banyak tingkat stres kerja yang tinggi yaitu sebesar 51,1%. Selain itu tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan usia, jenis kelamin, bagian dalam pekerjaan, masa kerja, dan pendidikan terakhir.

Kata kunci: *Karyawan Frontliner, Kematangan Emosi, Stres Kerja, Karyawan Bank Swasta M*

ABSTRACT

Title : Effect of Emotional Maturity on Job Stress on Employee of Frontliner PT Bank Swasta M in West Jakarta
Name : Artika Mahardika
Study Progra : Psychology

Frontliner employees have a very important role, because they deal directly with customers and bring the company's brand image. The amount of pressure experienced by frontliner employees can cause potential job stress. One of the factors that can affect work stress is emotional maturity. The purpose of this study was to determine the effect of emotional maturity on job stress on PT Bank Swasta M frontliner employees in West Jakarta. This research method is causal-comparative quantitative research. The sampling technique used is probability sampling, using Proportional Random Sampling techniques with a sample of 86 people. Emotional maturity was measured using a scale adapted from Ritonga (2015) with reliability (α) = 0.941 and 36 valid items. The work stress adaptation scale from Ritonga (2015) with reliability (α) = 0.887 and 21 valid items. Based on the results of the linear regression test obtained a negative and significant emotional maturity effect on work stress with $Y = 54.964 - 0.920X$, sig (p) 0.000 (<0,05). The effect of emotional maturity on work stress is 78.3%. Employees who have low emotional maturity are more than is equal to 58.2% and more high levels of work stress that is equal to 51.1%. In addition, there is no relationship between work stress with age, gender, part of work, work period, and recent education.

Keywords: *Frontliner Employees, Emotional Maturity, Work Stress, Private Bank Employees M*