

**HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL*
DENGAN KINERJA KARYAWAN DI INFO SERVICE
CENTER**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

SCHOLASTICA SILVIA KRISMAN OVINDA

NBI: 1512000001

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL*
DENGAN KINERJA KARYAWAN DI INFO SERVICE
CENTER**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

SCHOLASTICA SILVIA KRISMAN OVINDA

NBI: 1512000001

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Penulis menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini penulis buat atas kesadaran penulis secara penuh tanpa paksaan pihak manapun.

Surabaya, 02 Januari 2024



Scholastica Silvia Krisman

Ovinda

NBI: 1512000001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : Scholastica Silvia Krisman Ovinda
NBI : 1512000001
JUDUL : Hubungan Psychological Capital dengan Kinerja Karyawan Info Service Center

Surabaya, 18 Desember 2023

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Sahat Saragih, M.Si

Drs. Yanto Prasetyo, M.Si. Psikolog

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

Pada Tanggal : 22 Desember 2023

Dewan Penguji :

1. Dr. Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog

2. Drs. Sahat Saragih, M.Si

3. Drs. Yanto Prasetyo, M.Si. Psikolog

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog

NPP. 20510020552



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext 311)

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Scholastica Silvia Krisman Ovinda

NBI/ NPM : 1512000001

Fakultas : Psikologi

Program Studi : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* DENGAN
KINERJA KARYAWAN DI INFO SERVICE CENTER**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 02 Januari 2024

Yang Menyatakan



(Scholastica Silvia K O)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, pencipta alam semesta beserta isinya, atas limpahan kasih dan kemurahan hati-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Hubungan *Psychological Capital* dengan Kinerja Karyawan Di Info Service Center.

Skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA . selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Drs. Sahat Saragih, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah sabar mendukung, membimbing, dan memberikan motivasi pada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Yanto Prasetyo, M.Si, Psikolog selaku Dosen Pembimbing Kedua yang juga telah memberikan dorongan, semangat, dan pengarahan kepada penulis selama pengerjaan skripsi.

5. Segenap Dosen Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan pengajaran ilmu yang mendidik selama menempu studi. Semoga jasa dan ilmu yang diberikan Ibu/Bapak Dosen berikan dapat bermanfaat dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari – hari.
6. Ibu Cristina Robitun tercinta yang telah berada dalam pangkuan Bapa di surga. Trimakasih untuk cinta, kasih sayang, dan dorongan motivasi yang tiada habisnya bagi penulis sehingga penulis dapat berjuang sampai dititik ini.
7. Bapak Suparman yang tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan dorongan semangat, serta motivasi kepada penulis terlebih lagi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabatku Dini Febrianti yang telah memberikan semangat dan bantuan prasarana dalam pengerjaan skripsi.
9. Rekan – rekan seperjuangan sekaligus sahabat – sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu – persatu telah memberikan semangat dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Pasangan penulis yang sudah jauh dari Semarang ke Surabaya untuk mendukung dan memberikan motivasi terlebih dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan anugrah dan kasih sayangnya selalu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang memerlukan.

Amin.

Surabaya, 02 Januari 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Scholastica Silvia Krisman Ovinda

HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* DENGAN KINERJA KARYAWAN DI INFO SERVICE CENTER

Scholastica Silvia Krisman Ovinda
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Scholasticasilvia17@gmail.com

Abstrak

Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Kinerja yang baik akan menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sehingga dapat mewujudkan tujuan dan keberhasilan bagi perusahaan. Dengan adanya *psychological capital* dapat membantu individu untuk menggali potensi pada dirinya serta membantu untuk mewujudkan potensi dan kepercayaan diri yang positif, maka dari itu dengan adanya penelitian ini yang bertujuan untuk menguji apakah ada hubungan antara *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional. Dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan keseluruhan karyawan di info service center pada bidang pekerjaan *marketing* yang berjumlah 56 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa hasil dari program data kinerja karyawan dan skala instrumental *psychological capital* questionner (PCQ) oleh Luthans, Youssef, dan Avolio (2007). Adapun teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah Spearman Rho. berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi yang dihasilkan menunjukkan $r_{xy} = 0.986$ dengan $p=0.000 < 0.05$ sehingga hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat signifikan antara *psychological capital* dengan kinerja. Berdasarkan perhitungan kategorisasi pada kedua variabel menunjukkan bahwa subjek karyawan di info service center pada bidang *marketing* memiliki kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, *Psychological Capital*, *Marketing*

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND THE PERFORMANCE OF INFO SERVICE CENTER EMPLOYEES

Scholastica Silvia Krisman Ovinda
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Scholasticasilvia17@gmail.com

Abstract

Employee performance is very important for a company. Good performance will create quality human resources (HR) so that they can realize the company's goals and success. The existence of psychological capital can help individuals to explore their own potential and help to realize positive potential and self-confidence, therefore this research aims to test whether there is a relationship between psychological capital and the performance of info service center employees. This research uses quantitative correlational methods. The sampling method used was purposive sampling with a total of 56 info service center employees in the marketing sector. This research uses data collection techniques in the form of results from employee performance data programs and the instrumental psychological capital questionnaire (PCQ) scale by Luthans, Youssef, and Avolio (2007). The data analysis technique used in this research is Spearman Rho. Based on the results of data analysis, the resulting correlation coefficient shows $r_{xy} = 0.986$ with $p=0.000 < 0.05$ so that the research results show that there is a very significant positive correlation between psychological capital and performance. Based on the categorization calculations for the two variables, it shows that the subject of info service center employees in the marketing field has a high category, this shows that the hypothesis is accepted.

Keywords: Employee Performance, Psychological Capital, Marketing

Daftar Isi

| | |
|---|-----------|
| Cover | ii |
| Halaman Pernyataan | iii |
| Halaman Persetujuan Publikasi Karya | iv |
| Halaman Persetujuan Pembimbing | v |
| Halaman Persetujuan Tim Penguji | vi |
| Halaman Motto | vii |
| Halaman Persembahan | viii |
| Curriculum Vitae | ix |
| Kata Pengantar | x |
| Abstrak | xiii |
| Daftar Isi | xv |
| Daftar Lampiran | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Permasalahan | 1 |
| 1. Latar Belakang | 1 |
| 2. Rumusan Masalah | 5 |
| B. Tujuan dan Manfaat | 5 |
| 1. Tujuan Penelitian | 5 |
| 2. Manfaat Penelitian | 5 |
| C. Keaslian Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| A. Kinerja Karyawan | 7 |
| 1. Kinerja Karyawan | 7 |
| 2. Aspek Kinerja Karyawan | 8 |
| 3. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan | 10 |
| B. <i>Psychologica Capital</i> | 11 |
| 1. <i>Psychologica Capital</i> | 11 |
| 2. Aspek <i>Psychologica Capital</i> | 12 |
| C. Kerangka Berpikir | 14 |
| D. Hipotesis Penelitian | 16 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | 17 |
| A. Populasi dan Partisipan | 17 |
| 1. Populasi | 17 |
| 2. Partisipan | 17 |
| B. Desain Penelitian | 18 |
| C. Instrumen Pengumpulan Data | 19 |
| 1. Kinerja Karyawan | 19 |
| 2. Skala <i>Psychological Capital</i> | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Uji Validitas | 21 |
| 4. Uji Realibilitas | 22 |
| D. Uji Persyaratan dan Analisis Data | 22 |
| 1. Uji Persyaratan | 22 |
| a. Uji Normalitas..... | 22 |
| b. Uji Linearitas | 22 |
| 2. Analisis Data | 23 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN | 25 |
| A. Hasil Penelitian | 25 |
| 1. Pelaksanaan Penelitian | 25 |
| 2. Data Demografi | 25 |
| 3. Analisis Data Spearman Rho | 26 |
| 4. Statistik Deskriptif Subjek | 28 |
| B. Pembahasan | 30 |
| BAB V KESIMPULAN dan SARAN | 33 |
| A. Kesimpulan | 33 |
| B. Saran | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Aitem <i>Psychological Capital</i> Questioner (PCQ) | 43 |
| Lampiran 2. Aitem Uji Coba <i>Psychological Capital</i> Questioner (PCQ) ... | 45 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data | 49 |
| Lampiran 4. Validitas dan Reabilitas Skala <i>Psychological Capital</i> | 59 |
| Lampiran 5. Uji Prasyarat | 60 |
| Lampiran 6. Uji Hipotesis | 62 |