

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
KEMAMPUAN MEMECAHKAN MASALAH DALAM
MENGHADAPI NASABAH PADA *SURVEYOR LEASING*
DI PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area**

Oleh :

DIAH TRI AGUSTYA

08.860.0020



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

Judul skripsi : HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL
KARYAWAN DENGAN KEMAMPUAN MEMECAHKAN
MASALAH DALAM MENGHADAPI NASABAH PADA
LEASING DI PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE

Nama : Diah Tri Agustya

No. stambuk : 08.860.0020

Jurusan : Psikologi industri dan organisasi

Menyetujui
Komisi Pembimbing



Rahmi Lubis, S. Psi, M.Psi
Pembimbing I



Andy Chandra, M. Psi
Pembimbing II

Mengetahui



Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi
Ketua Bagian



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd
Dekan

Tanggal Lulus :

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA S-I PSIKOLOGI**

Pada tanggal :

**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Dekan



Doc. Dr. Pl. Abdul Munir M.Pd

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Pd
2. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi
3. Andy Chandra M.Psi
4. Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi
5. Laili Alfita, S.Psi, MM

Abstrax

Kecerdasan emosional dalam pengertian Goleman (2002) tampaknya lebih ditunjukkan pada upaya yang mempengaruhi seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan atau tekanan lingkungan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi. EQ dapat juga dikatakan sebagai kemampuan mendengar suara hati sebagai sumber informasi.

Kemampuan memecahan masalah oleh Evans (1991) didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang berhubungan dengan pemilihan jalan keluar atau cara yang cocok bagi tindakan dan perubahan kondisi sekarang (*present state*) menuju kepada situasi yang diharapkan. (<http://adipsi.blogspot.com/2010/06/problem-solving.html>)

Seorang karyawan *surveyor* harus benar-benar mengetahui tentang tugasnya dan cara menangani masalah yang dihadapinya sehingga dapat menangani komplain dengan cepat dan segera mencari solusi terbaik agar masalah atau keluhan yang timbul dapat segera teratasi.

Dengan gambaran hasil penelitian yang telah didapatkan di atas, terlihat bahwa kecerdasan emosi yang dimiliki individu sangat berperan dalam kemampuan memecahkan masalah, individu yang mampu menunjukkan kecerdasan emosi yang tinggi, terlebih-lebih dalam penelitian ini dimana yang menjadi subjek penelitian adalah para karyawan *surveyor*, akan memiliki pengaruh yang sangat berarti bagi kemampuan memecahkan masalah.

Berdasarkan hasil analisis dengan Metode Analisis Korelasi *Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emsoi dengan kemampuan memecahkan masalah, dimana $r_{xy} = 0,368$; $p = 0.007 < 0,010$. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kemampuan memecahkan masalah.

Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar $r^2 = 0,135$. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan memecahkan masalah dibentuk oleh tingginya kecerdasan emosi sebesar 13,50%. Dimana variabel X – Y koefisien (r_{xy}) 0.368, koefisien determinan (r^2) 0.135, P 0.007, BE% 13.50.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan mengenai mean hipotetik dan mean empirik, maka diketahui bahwa subjek penelitian mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dimana mean hipotetik 102,50 dan mean empirik 141,088. Kemudian untuk variabel kemampuan memecahkan masalah mean hipotetiknya ini tergolong tinggi dimana mean hipotetik 10,50. dan mean empirik 19.644.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Pemecahan Masalah, Surveyor

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dari berbagai pihak dan dukungan dari orang-orang tersayang. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Papa dan ibu yang dengan sabar penuh pengertian dan kasih sayang yang sangat besar pengorbanan, yang memberikan dukungan dan dorongan moril dan materil sehingga dapat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Buat kakakku pipit dan lina, abangku toni dan yanto, adekku wie, yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya dan keponakanku tersayang rahil, fathan, dan nouval yang selalu membuatku tersenyum.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd sebagai Dekan Fakultas Psikologi
4. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi, sebagai Pembimbing I yang telah banyak membimbing, mengarahkan, memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis.
5. Bapak Andi Chandra, M.Psi, sebagai Pembimbing II yang senantiasa membimbing, memberikan saran, dan memberikan dukungan kepada penulis
6. Bapak Zuhi Budiman yang bertindak sebagai dosen tamu pada sidang skripsi ini dan menjadi dosen wali saya.

7. Kepada Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, M.Psi yang sudah menjadi dosen wali saya pada awal perkuliahan.
8. Kepada bapak Isnaini yang telah banyak membantu penulis
9. Seluruh Staf administrasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, khususnya Bang Dian, bang helmi, bang putra, bang janer, kak fida, kak yanti, bang andi, bang samsir, mas misro.
10. Kepada perusahaan PT. Dharmatama Megah Finance yang memberikan izin memperoleh data
11. Kepada pacarku tersayang yang selalu ada disampingku mendukungku saat senang dan tidak semangat, menjadi bisa menjadi teman cerita dan berkeluh kesah, menjadi teman berkuliahku, selalu memberikan dukungan, dorongan, motivasi, memberikan arahan, saran-saran, selalu sabar penuh pengertian, kasih sayang dan pengorbanan, selalu memberikan segala bantuan yang diperlukan untuk penulis hingga selainya skripsi ini.
12. Buat keluarga TRRAM tersayang ricky, ayu, mira, regina, dan dian yang selalu ada memberikan dukungan disaat senang dan sedih, selalu membantu segala hal, selalu memberikan hal terbaik, menjadi teman bersusah payah, teman berkumpul dan mengosip, memberikan masukan kepada penulis.
13. Kepada kakak dan adik diFakultas Psikologi UMA, khususnya teman-teman seangkatan stambuk 2008, yang telah membantu, memberikan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Masalah	14
F. Manfaat penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Leasing	15
1. Pengertian leasing	15
2. Pengertian Surveyor.....	16
B. Kemampuan Memecahkan Masalah	17
1. Pengertian Kemampuan Memecahkan Masalah	17
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan memecahan masalah	19



3. Tahap-tahap Pemecahan Masalah	23
4. Aspek-aspek dalam Kemampuan Memecahan Masalah	25
5. Ciri-ciri Kemampuan Memecahan Masalah	29
C. Kecerdasan Emosional	31
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	31
2. Aspek-aspek kecerdasan emosi	34
3. Faktor-faktor kecerdasan emosi	36
4. Manfaat Kecerdasan Emosi	39
5. Cara Meningkatkan Kecerdasan Emosional	41
D. Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Memecahan Masalah	43
E. Kerangka Konseptual	45
F. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	47
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
D. Metode Pengumpulan Data	49
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	51
F. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Subjek Penelitian	55
B. Pelaksanaan Penelitian	55

1. Persiapan Administrasi	56
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian	56
C. Hasil Penelitian	60
1. Uji Asumsi	61
2. Hasil Uji Analisis Data	63
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	64
D. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel :	halaman
1. Distribusi Butir Angket Tes Kemampuan Memecahkan Masalah Sebelum Uji Coba	57
2. Daftar Butir Angket Tes Kemampuan Memecahkan Masalah Setelah Uji Coba	57
3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kecerdasan Emosi Sebelum Uji Coba	58
4. Distribusi Angket Kecerdasan Emosi Setelah Uji Coba	59
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	62
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	63
7. Rangkuman Perhitungan r <i>Product Moment</i>	64
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	halaman
A. Data Uji Coba	
A-1. Data Uji Coba Angket Kecerdasan Emosional	75
B-1. Data Uji Coba Angket Kemampuan Memecahan Masalah	87
B. Hasil Uji Coba Angket	
B-2. Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas Angket Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Memecahkan Masalah	97
B-3. Hasil Uji Coba Linieritas Angket Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Memecahkan Masalah	102
B-4. Hasil Uji Coba Normalitas Angket Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Memecahkan Masalah	105
B-5. Uji Coba Hipotesis Angket Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Memecahkan Masalah	114
C. Data Induk Penelitian	119
D. Angket	
D-1. Angket Kemampuan Memecahkan Masalah.....	118
D-2. Angket Kecerdasan Emosional	121
E. Surat Keterangan Bukti Penelitian.....	125

Bab I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah. Hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari tentang hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Yang paling ideal adalah memperlakukan karyawan seperti layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Demikian penting bagi seorang *owner* untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari seorang karyawan. Seperti halnya tingkat pendapatan yang layak, jaminan kesehatan serta hari tua yang memadai. Disadari atau tidak, secara langsung atau tidak langsung, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan terhadap perusahaan. Seorang karyawan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan di dalam suatu perusahaan akan selalu menghadapi masalah baik dalam perusahaan pemerintahan maupun perusahaan swasta. Dan salah satu perusahaan swasta seperti perusahaan *leasing* yang bergerak di bidang jasa, akan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang handal dalam memecahkan masalah.

Kegiatan *leasing* (sewa guna usaha) diperkenalkan untuk pertama kalinya di Indonesia pada tahun 1974 dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan, Menteri Perdagangan dan Menteri Perindustrian No. Kep.

122/MK/2/1974, No. 32/M/SK/2/1974 dan No.30/Kpb/I/1974 tanggal 7 Februari 1974 tentang “Perijinan Usaha *leasing*”. Sejak saat itu (khususnya tahun 1980) jumlah perusahaan sewa guna usaha dari tahun ke tahun untuk membiayai penyediaan barang-barang modal dunia usaha. Untuk mendukung perkembangan usaha ini Menteri Keuangan selanjutnya mengeluarkan SK No 650/MK/IV/5/1974 tanggal 6 Mei 1974 tentang penegasan ketentuan pajak penjualan dan besarnya bea meterai terhadap usaha *leasing*. Selanjutnya dengan kebijakan deregulasi tanggal 20 Desember 1988 perusahaan pembiayaan di antaranya usaha *leasing* diatur dalam paket tersebut dengan berlakunya paket kebijakan tersebut juga diperkenalkan istilah lembaga pembiayaan yaitu badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat.

Leasing atau sewa guna usaha adalah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal untuk digunakan oleh suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu. Dengan melakukan *leasing* perusahaan dapat memperoleh barang modal dengan jalan sewa beli untuk dapat langsung digunakan berproduksi, yang dapat diangsur setiap bulan, triwulan atau enam bulan sekali kepada pihak *lessor*. *Leasing* menurut Subekti (1991) di dalam bukunya “Aneka Perjanjian” adalah tidak lain dari pada perjanjian sewa-menyewa yang telah berkembang di kalangan para pengusaha, dimana “*lessor*” menyewakan suatu perangkat alat perusahaan (mesin-mesin) termasuk *service*, pemeliharaan dan lain – lain kepada “*lessee*” untuk suatu jangka waktu tertentu. *Lessor* merupakan perusahaan *leasing* atau pihak yang memberikan jasa

Daftar Pustaka

- Atkinson, R.L dkk. 1990. Pengantar psikologi. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Goleman. D. 2002. Kecerdasan Emosional: Mengapa emosional Intelligence Lebih Tinggi Dari Pada IQ. Jakarta. Gramedia
- Goleman, Daniel.1997. Emotional Intelligence. Jakarta : PT. Gramedia Putaka Utama.
- Hadi, S. 1980. *Metodologi Research. Jilid I*. Yogyakarta: Liberty
- Hadi, S. 1990. *Metode Research Jilid III*. Yogyakarta: Liberty
- Ari Ginanjar. ESQ; Rahasia sukses membangun kecerdasan emosi dan spiritual. Jakarta. Arga. 2001
- Stevens, Michael. 1996. Problem Solver. Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Pasaribu, K, Megawati.2009 Hubungan antara kecerdasan emosional dengan sikap kerja anggota POLRI Polda Sumut. (tidak diterbitkan)
- Yasip, MHD. 2009. Hubungan persepsi siswa terhadap fungsi bimbingan konseling dengan kemampuan memecahkan masalah di SMA NEGERI I kisaran. (tidak diterbitkan)
- Handayani, Ridha. 2009 Hubungan berpikir dengan pemecahan masalah pada mahasiswa psikologi uma. (tidak diterbitkan)
- Rachmayani, Astri. 2008 perbedaan kemampuan memecahkan masalah pada remaja putra dan remaja yang mengalami bencana tsunami dirumah anak madani (RAM) Medan.

<http://wawan-junaidi.blogspot.com/2009/10/pengertian-emosi-defenisi-emosi.html>

<http://belajarpsikologi.com/pengertian-emosi/>

<http://mindscapecenter.com/artikel/kecerdasan%20emosi.pdf>

<http://duniapsikologi.dagdigdug.com/tag/defenisi-kecerdasan/>

<http://teori-psikologi.blogspot.com/2008/05/kecerdasan-emosi.html>

<http://psikologi.tarumanegara.ac.id/artikel/16.psikologi/25.ake.html>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23626/4/chapter/11.pdf>

<http://www.anneahira.com/teori-kecerdasan-emosi.html>

<http://duniapsikologi.dagdigdug.com/2008/11/19/pengertian-kecerdasan-emosional/>

<http://handokotantra.net/tips-mengelola-dan-meningkatkan-kecerdasanemosi.html>

http://carapedia.com/pengertian_definisi_karyawan_info2145.html

<http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab2/2008-1-00289-SI%20BAB%20%202.pdf>

<http://dahlanforum.wordpress.com/2009/04/24/leasing-sewa-guna-usaha-pengertian/>

<http://lovetya.wordpress.com/2008/12/24/leasing-franchise/>

<http://harisahmad.blogspot.com/2010/11/makalah-leasing-franchise.html>

<http://www.scribd.com/doc/39009721/Tokoh-Definisi-Kecerdasan-Emosi>

<http://teorionline.wordpress.com/2010/01/26/definisi-kecerdasan-emosional-eq>

<http://frem-dom-mine.blogspot.com/2010/03/kecerdasan-emosional.html>

<http://yulisubandi.blog.binusian.org/2009/10/19/kecerdasan-emosi->

<http://muhammad-reza.blogspot.com/2011/03/kec-erdasan-emosional.html>

<http://muhammad-reza.blogspot.com/2011/03/kec-erdasan-emosional.html>

<http://www.feeling-navigator.com/blog/page/2>

<http://www.enditiara.com/kecerdasan-emosi.php>

<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=pengertian%20leasing%20menurut%20kieso&source>

<http://antonwashere.blog.com/2010/03/02/problem-solving>

<http://adipsi.blogspot.com/2010/06/problem-solving.html>

IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini dengan benar dan sesuai dengan keadaan saudara/saudari :

Nama (Inisial) :
Jenis Kelamin :
Umur :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan kedalam sebuah angket. Saudara/saudari diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam angket ini. Cara memilih jawaban dari pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut :

- SS = Bila merasa SANGAT SETUJU/SANGAT SESUAI pernyataan tersebut
- S = Bila merasa SETUJU/SESUAI dengan pernyataan tersebut
- TS = Bila merasa TIDAK SETUJU/TIDAK SESUAI dengan pernyataan tersebut
- STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SETUJU/SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan tersebut

Saudara/saudari hanya boleh memilih salah satu dari alternative pilihan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan, dengan memberikan tanda silang (X) pada tempat yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing

Contohnya ;

- Saya suka menjadi anggota organisasi ini
SS S TS STS

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu memilih SANGAT SETUJU/SANGAT SESUAI dengan pernyataan tersebut.

SELAMAT BEKERJA

Questioner Kemampuan Memecahkan Masalah

Instruksi

Untuk setiap situasi pilih dan urutkanlah tindakan apa saja yang anda lakukan berdasarkan aspek kemampuan memecahkan masalah yaitu :

- Logis
- Pengumpulan informasi
- Penanggulangan masalah
- Pengambilan keputusan
- Evaluasi

1. Seorang nasabah mengajukan kredit diperusahaan anda, ia sangat berminat agar perusahaan anda mau memberikan ia kredit. Ternyata data pengajuan kredit nasabah tersebut tidak layak untuk pengajuan kredit. Apa yang anda lakukan ?
 - a. Menemui nasabah tersebut agar segera melengkapi datanya
 - b. Mengecek ulang data-data atau berkas nasabah yang ingin mengajukan kredit apakah layak atau tidak
 - c. Menemui nasabah tersebut dan mengatakan bahwa ia tidak dapat mengajukan kredit karena data yang diminta tidak sesuai
 - d. Membantu nasabah untuk melengkapi datanya dan memberikan alternatif agar datanya dapat diproses
 - e. Melihat data nasabah

Jawaban :

2. Ketika anda berada di kantor, seorang nasabah datang kepada anda dengan penuh amarah, dikawatirkan depolektor ingin menyita atau mengambil kendaraannya karena nasabah tersebut belum membayar tagihan selama 3 bulan, nasabah tersebut ingin membayarnya esok hari. Apa yang anda lakukan ?
- Meminta nasabah dengan detail menceritakan permasalahannya
 - Menunjukkan surat keterangan bahwa nasabah yang telat membayar akan disita kendaraannya
 - Menenangkan nasabah tersebut
 - Meminta nasabah tersebut agar tidak telat dalam membayar
 - Memberikan keringanan kepada nasabah dan segera melunasi tunggakannya

Jawaban :

3. Ketika anda hendak mengambil data nasabah yang hendak mengajukan kredit di perusahaan anda, ternyata setelah anda teliti data yang ada pada nasabah tidak cocok atau tidak layak. Nasabah yang hendak mengajukan kredit spontan marah kepada anda karena datanya tidak cocok. Apa yang anda lakukan ?
- Bertanya kepada tetangga konsumen mengenai kebenaran data tersebut
 - Mengecek kembali data nasabah tersebut dengan teliti
 - Meminta maaf kepada konsumen dan segera meminta nasabah agar melengkapi data sesuai dengan peraturan agar bisa diproses
 - Menghubungi kantor dan menanyakan apakah data tersebut bisa diproses
 - Memperbaiki data yang salah dengan data yang benar agar kedepannya kesalahan data tidak terulang kembali dan mendapatkan kepercayaan nasabah kembali

Jawaban :

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya termasuk orang yang gampang bergaul dan tidak mudah tersinggung.				
2.	Saya sadar saya termasuk orang yang mudah tersinggung				
3.	Saya tahu kapan saya sedih dan bahagia.				
4.	Saya tidak dapat mengetahui kapan saya sedih atau bahagia.				
5.	Saya menyadari bahwa saya mempunyai sifat pemarah.				
6.	Saya sering tidak menyadari bahwa saya mempunyai sifat pemarah.				
7.	Saya tau bebarapa hal yang dapat membuat saya bahagia.				
8.	Saya tidak tau hal apa yang membuat saya bahagia.				
9.	Disaat kecewa saya tidak akan larut dalam kesedihan.				
10.	Saat kecewa saya akan larut dalam kesedihan.				
11.	Saya akan tetap tenang pada saat orang lain memaki saya.				
12.	Saya akan memaki-maki orang yang menghina saya.				
13.	Saya lebih cenderung untuk intropeksi diri dari pada menyalahkan orang lain bila saya gagal.				
14.	Saya cenderung meyalahkan orang lain bila saya gagal.				
15.	Saya tidak akan kecewa jika yang terjadi tidak sesuai dengan harapan saya.				

16.	Saya akan sangat kecewa jika yang terjadi tidak sesuai dengan harapan saya.				
17.	Saya akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah bila nasabah emosi.				
18.	Saya tidak akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah., bila nasabah emosi.				
19.	Saya akan mencoba tetap tenang bila pelatih saya sudah marah-marrah.				
20.	Saya akan ikut emosi bila pelatih saya sudah marah-marrah.				
21.	Setiap hambatan yang timbul membuat saya termotivasi untuk tetap bersemangat.				
22.	Ketika saya menghadapi suatu hambatan, saya tidak dapat bersemangat lagi.				
23.	Saya dapat menahan keinginan-keinginan sesaat yang tidak saya butuhkan.				
24.	Saya cenderung tidak dapat menahan keinginan-keinginan sesaat yang tidak saya butuhkan.				
25.	Saya dapat menerima kritikan dengan pikiran terbuka dan juga saya dapat menerima pendapat orang lain.				
26.	Saya sulit menerima kritikan dengan pikiran terbuka dan juga pendapat orang lain.				
27.	Bila saya menghadapi suatu masalah, saya membutuhkan orang lain untuk bercerita.				
28.	Bila saya menghadaoi suatu masalah saya tidak membutuhkan orang lain untuk bercerita.				
29.	Saya akan ikut bersemangat bila teman saya berprestasi, dan saya akan lebih semangat.				

30.	Saya tidak bersemangat bila teman saya berprestasi, dan membuat saya malas.				
31.	Saya merasa sedih pada saat teman saya terkena musibah.				
32.	Saya tidak peduli pada saat teman saya terkena musibah.				
33.	Saya bisa mengerti apa yang membuat teman saya kecewa.				
34.	Saya tidak tau mengapa teman saya kecewa.				
35.	Saya mudah peka terhadap masalah yang orang lain hadapi.				
36.	Saya kurang peka terhadap masalah yang orang lain hadapi.				
37.	Dari wajahnya saya tahu kalau teman saya sedang bersedih ataupun bahagia.				
38.	Dari wajahnya saya tidak tahu kalau teman saya sedang bersedih ataupun bahagia.				
39.	Saya cukup peka dan memahami akan masalah yang dihadapi orang lain.				
40.	Saya kurang peka dan memahami akan masalah yang dihadapi orang lain.				
41.	Ketika teman saya bercerita, saya berusaha mendengarkannya.				
42.	Saya merasa terganggu bila teman saya menceritakan masalahnya kepada saya.				
43.	Saya mudah menjalin komunikasi dengan orang lain.				
44.	Saya merasa kesulitan dalam menjalin komunikasi dengan orang lain.				
45.	Saya mampu menyesuaikan diri dengan				

	lingkungan yang baru.				
46.	Saya tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.				
47.	Kebersamaan dan rasa saling percaya mudah untuk dijaga.				
48.	Menurut saya kebersamaan dan rasa saling percaya sulit untuk dijaga.				
49.	Saya senang bergaul dengan orang-orang dari berbagai latar belakang.				
50.	Saya bergaul dengan orang tertentu saja.				