



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MODAL PSIKOLOGIS TERHADAP PERILAKU KERJA
INOVATIF PADA PETUGAS PELAYANAN PELANGGAN
DI PT. SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) Pada Program Studi Psikologi**

Oleh :

RAMADHANTI MACHFIRA ISHAK

46117110056

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya. Berkat doa dan ridho Allah SWT serta kedua orang tua penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Modal Psikologi Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Pada Petugas Pelayanan Pelanggan PT.Sun Life Financial Indonesia”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi prasyarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Psikologi Universitas Mercu Buana.

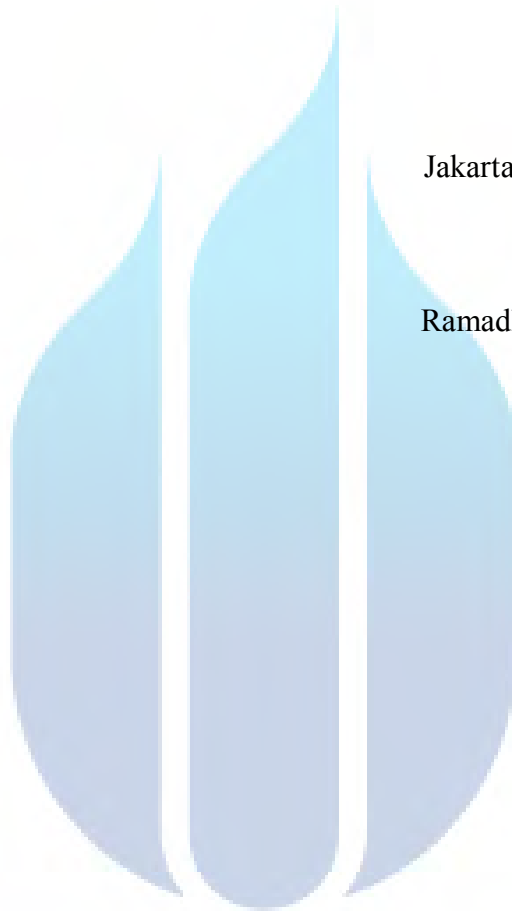
Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing dan membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah bersabar untuk membimbing dan meluangkan waktu dengan memberikan banyak ilmu, masukan, arahan dan semangat untuk membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Muhammad Iqbal, Ph.D., Psikolog, selaku dosen *reviewer* yang sudah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Dhani Irmawan, M.Sc. selaku ketua sidang yang telah memberi saran dan masukannya pada proses penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Drs. Agung Sigit Santoso, M.Si., Psikolog selaku dosen penguji telah memberi saran dan masukannya pada proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Sri Wahyuning Astuti, S.Psi, M.Ikom selaku dosen pada kelas Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen dan staf fakultas psikologi Universitas Mercu Buana.
7. Kedua orang tua dan adik yang selalu memberikan dukungan, pengertian, serta kasih sayang yang selalu diberikan hingga saat ini.
8. Rekan kerja yang selalu memberikan dukungan dan pengertian selama proses penyusunan Tugas Akhir.
9. Bayu Perkasa, Hutami Putri, Mustaqim, Nur Amalia Zulfa, dan Zalilah Nurul Fikriana yang selalu membantu ketika penulis menghadapi kesulitan, memberikan masukan dan saling memberi dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman seangkatan Universitas Mercu Buana Fakultas Psikologi yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.

Penulis mengucapkan terimakasih atas waktu yang sudah diberikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada semua pihak yang terlibat.

Jakarta, 11 September 2021

Ramadhanti Machfira Ishak



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

**PENGARUH MODAL PSIKOLOGIS TERHADAP PERILAKU KERJA INNOVATIF
PADA PETUGAS PELAYANAN PELANGGAN PT.SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA**

Ramadhanti Machfira Ishak

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang asuransi mengalami dampak dari Pandemi Covid-19 hal ini berkaitan dengan Perilaku Kerja Inovatif pada Petugas Pelayanan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Modal Psikologi dan Perilaku Kerja Inovatif pada Petugas Pelayanan Pelanggan di PT. Sun Life Financial Indonesia. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Petugas Pelayanan Pelanggan yang bekerja dimasa pandemi Covid-19. Subjek pada penelitian ini Petugas Pelayanan Pelanggan di PT. Sun Life Financial Indonesia. Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 20 for windows*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan tinjauan pustaka yang didapatkan dari jurnal, artikel, literatur, buku, penelitian terdahulu, dan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menunjukkan bahwa Modal Psikologi berpengaruh terhadap Perilaku Kerja Inovatif sebesar 53,5%. Hal ini dapat dikatakan jika dalam penelitian ini Petugas Pelayanan Pelanggan yang memiliki Modal Psikologi menunjukkan perilaku seperti percaya diri, memiliki atribusi positif, mampu dalam mengarahkan langkah untuk mencapai tujuan, dan dapat bertahan dalam situasi sulit untuk mencapai kesuksesan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Petugas Pelayanan Pelanggan dan perusahaan mengenai pentingnya memahami nilai-nilai dari Modal Psikologi dan Perilaku Kerja Inovatif. Sehingga Petugas Pelayanan Pelanggan mampu beradaptasi dalam meningkatkan Perilaku Kerja Inovatif.

Kata Kunci : Modal Psikologi, Perilaku Kerja Inovatif, Petugas Pelayanan Pelanggan, *new normal*, *insurance*.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

**THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR ON
PETUGAS PELAYANAN PELANGGAN AT PT SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA**

Ramadhanti Machfira Ishak

Faculty Psychology of Mercu Buana University

ABSTRACT

Companies engaged in insurance are experiencing the impact of the Covid-19 pandemic, this is related to Innovative Work Behavior in customer service. This study aims to determine whether there is an influence of Psychological Capital and Innovative Work Behavior on Customer Service at PT. Sun Life Financial Indonesia. This research approach uses quantitative methods. The population in this study were Customer Service workers who worked during the Covid-19 pandemic. The subject of this research is Customer Service at PT. Sun Life Financial Indonesia. Regression analysis in this study using SPSS 20 for windows. The data collection technique in this study was a literature review obtained from journals, articles, literature, books, previous research. and distributing questionnaires. This study shows that Psychological Capital has an effect on Innovative Work Behavior by 53.5%. It can be said that in this study, Customer Service that has Psychological Capital shows behaviors such as being confident, having positive attributions, being able to direct steps to achieve goals, and being able to survive in difficult situations to achieve success. This research is expected to be a reference for Customer Service and companies regarding the importance of understanding the values of Psychological Capital and Innovative Work Behavior. So that Petugas Pelayanan Pelanggan is able to adapt in increasing Innovative Work Behavior.

Keywords: *Psychological Capital, Innovative Work Behavior, Customer Service, New normal, Insurance.*

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini

Judul **Pengaruh Modal Psikologis Terhadap Perilaku Kerja Inovatif I:ida
Petugas Pelayanan Pelanggan di PT.Sun Life Financial Indonesia.**

Nama Ramadhanti Machfira Ishak

NIM : 46117110056

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal . 28 September 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Kat'ya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelas kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Nopember 2021



Ramadhanti Machfira Ishak

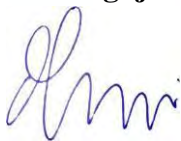
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Modal Psikologis Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Pada Petugas Pelayanan Pelanggan Di PT. Sun Life Financial Indonesia**” telah diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta pada tanggal 28 September 2021. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Jakarta, 28 September 2021

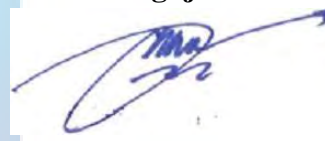
Sidang Skripsi

Penguji 1



Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc

Penguji 2



Drs. Agung Sigit Santoso, M.Si., Psikolog

Pembimbing



Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog

PSI 07210112



Please Scan QR Code Verify

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Modal Psikologis Terhadap Perilaku Kerja Inovatif
Pada Petugas Pelayanan Pelanggan Di PT. Sun Life
Financial Indonesia

Nama : Ramadhanti Machfira Ishak

NIM : 46117110056

Program Studi : S1 Psikologi

Tanggal Sidang : 28 September 2021

Pembimbing



Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog

Dekan Fakultas Psikologi

Ketua Program Studi Psikologi

 
UNIVERSITAS

Dr. Setiawati Intan Savitri, M.Si

Irma Himmatul Aliyyah, M.Psi., Psikolog

MERCU BUANA

PSI 07210112



Please Scan QR Code Verif

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Perilaku Kerja Inovatif	12
2.1.1 Pengertian Perilaku Kerja Inovatif.....	12
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Inovatif.....	12
2.1.3 Dimensi Perilaku Kerja Inovatif.....	15
2.2 Modal Psikologi	17
2.2.1 Dimensi Modal Psikologi	17
2.3 Demografi	19
2.3.1 Usia	19
2.3.2 Masa Bekerja	19
2.3.3 Pendidikan Terakhir	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19

2.5 Dinamikan Penelitian	24
2.6 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian	26
3.3 Populasi.....	26
3.4 Sampel	27
3.5 Teknik Sampling	27
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data Primer	28
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	28
3.7 Definisi Operasional	29
3.7.1 <i>Psychological Capital</i>	29
3.7.2 Perilaku Kerja Inovatif.....	29
3.8 Instrumen Penelitian	29
3.8.1 Skala Modal Psikologi.....	29
3.8.2 Skala Perilaku Kerja Inovatif.....	30
3.9. Validitas dan Reliabilitas	31
3.9.1 Validitas Alat Ukur	31
3.9.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	32
3.10 Analisis Data.....	33
3.11 Analisis Statistik Deskriptif.....	33
3.12 Uji Asumsi Klasik	33
3.12.1 Uji Normalitas	34
3.12.2 Uji Linearitas	34
3.12.3 Uji Homogenitas	34
3.12.4 Uji Korelasi.....	34
3.13 Uji <i>Independent T-test</i>	35
3.14 Uji ANOVA	35
3.15 Uji Regresi	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37

4.1 Gambaran Data Penelitian	37
4.2 Profil Responden	37
4.2.1 Jenis Kelamin	37
4.2.2 Usia	38
4.2.3 Jabatan	39
4.2.4 Lama Bekerja	40
4.2.5 Pendidikan Terakhir	40
4.2.6 Range Penghasilan	41
4.3 Analisis Deskriptif	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Variable Perilaku Kerja Inovatif	42
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Modal Psikologi	44
4.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Linieritas	47
4.4.3 Uji Homogenitas	48
4.5 <i>Independent T-Test</i>	54
4.5.1 <i>Independent T-Test Gender</i>	54
4.6 <i>Independent T-Test</i>	55
4.6.1 <i>Independent T-Test</i>	55
4.7 ANOVA	56
4.7.1 Uji Anova Berdasarkan Usia	56
4.7.2 Uji Anova Berdasarkan Jabatan	57
4.7.3 Uji Anova Berdasarkan Masa Kerja	57
4.7.4 Uji Anova Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.8 Uji Hipotesa	58
4.8.1 Uji Regresi	58
4.9 Pembahasan	60
BAB V	64
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan	64
5.3 Saran Praktis	65
5.3.1 Manajemen Perusahaan	65

5.3.2 Karyawan.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.0.1 - Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.0.1 - Skoring alat ukur Modal Psikologi (The Luthans, Youssef, and Avolio 2007).....	29
Tabel 3.0.2 - Blueprint Skala Modal Psikologi (The Luthans, Youssef, and Avolio 2007).....	30
Tabel 3.0.3 - Skoring alat ukur Perilaku Kerja Inovatif (De Jong, 2010).....	31
Tabel 3.0.4 - Blueprint Pengukuran Perilaku Kerja Inovatif (De Jong dan Hartog, 2010).....	31
Tabel 4.0.1 - Kategorisasi Hipotetik dan Empirik Perilaku Kerja Inovatif.....	43
Tabel 4.0.2 - Kategorisasi Hipotetik Perilaku Kerja Inovatif.....	43
Tabel 4.0.3 - Kategorisasi Hipotetik Perilaku Kerja Inovatif.....	43
Tabel 4.0.4 - Kategorisasi Hipotetik dan Empirik Modal Psikologi	45
Tabel 4.0.5 - Kategorisasi Hipotetik Modal Psikologi.....	45
Tabel 4.0.6 - Kategorisasi Empirik Modal Psikologi	45
Tabel 4.0.10 - Uji Korelasi Modal Psikologi & Perilaku Kerja Inovatif.....	50
Tabel 4.0.12 - Uji Independent T-Test Gender	54
Tabel 4.0.13 - Uji Independent T-Test Gender	55
Tabel 4.0.14 - Hasil Uji Coba Berdasarkan ANOVA.....	56
Tabel 4.0.15 - Uji Nilai T	58

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur Penelitian	71
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	75
Lampiran 3 Hasil Uji Regresi	78



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA