



**TINGKAT CEMAS PADA PEGAWAI PEMASARAN DAN  
PENJUALAN DI PT. X**

**SKRIPSI**

**Rene Christian Tumengkol**

**1461050123**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2017**



**TINGKAT CEMAS PADA PEGAWAI PEMASARAN DAN  
PENJUALAN DI PT. X**

**SKRIPSI  
PENELITIAN/  
STUDI LITERATUR**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI  
Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**

**Rene Christian Tumengkol  
1461050123**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2017**

**TINGKAT CEMAS PADA PEGAWAI PEMASARAN DAN PENJUALAN DI**

**PT. X**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI  
Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**

**Rene Christian Tumengkol**

**1461050123**

Telah disetujui oleh Pembimbing  
Maret 2018

(dr. Luana N. Achmad Sp.KJ)

NIP : 051589

**Mengetahui,**

(Prof. Dra. Rondang R. Soegianto, M.Sc., PhD)

Ketua Tim SKRIPSI

NIP : 991460

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Rene Christian Tumengkol

NIM : 1461050123

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi berjudul “**Tingkat Cemas pada Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X**” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut telah diberi tanda *citation* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Maret 2018

Yang membuat pernyataan,

(Rene Christian Tumengkol)

NIM : 1461050123

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Rene Christian Tumengkol  
NIM : 1461050123  
Program Studi : Pendidikan Dokter  
Fakultas : Kedokteran  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia bebas royalti non eksklusif ( *Non Exclusive royalty free right* ) atas karya ilmiah yang berjudul :

**“Tingkat Cemas pada Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2018

Yang menyatakan

( Rene Christian Tumengkol )

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Cemas pada Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada program pendidikan Dokter Umum di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Dalam kesempatan yang berbahagia ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Marwito Wiyanto, M.Biomed, AIFM selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia
2. Prof. Dra. Rondang R. Soegianto, M.Sc., PhD, selaku ketua tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia
3. dr. Luana N. Achmad, Sp.KJ selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

4. dr. Yunita R. M. B. Sitompul, MKK., Sp.OK selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penilaian kepada penulis
5. Instansi tempat penelitian yang tidak dapat disebutkan nama perusahaannya karena satu dan lain hal.
6. Dr. Sudung Nainggolan, MHSc., sebagai staf pengajar IKM yang telah mimbantu dan membimbing saya dalam hal statisktik yang dibutuhkan pada penelitian.
7. Teristimewa kepada orang tua penulis dr. Yudhi Salindeho Tumengkol yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan dalam segala hal kepada penulis.
8. Kakak-kakak penulis Rainy Maria Tumengkol, Irene Magdalena Tumengkol, Yohanes Handi Winata Nadapdap, dan Boris Bareta Sihite yang memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam berbagai hal kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis Moch Riwayanto Akbar, Brian Kenneth Djoko, Kenny Yose Timisela, Juan Bill N. Tandirerung, Robby Bagasworo, Dwicky Juliano Laukon, Ariel William Lumentut, Eriza Luthfansyah, Ray G. Sihombing, Joserio P. Saragi, Josua Louis F. Mundung, Kevin G. Simbolon, Haryadi, Farras Naufaldy, Rahanra David, Axel Jusuf, Fiyatna Sari, dan Jessica Amelia T. Hutauruk yang telah memberikan motivasi dan doa kepada penulis
10. Teman-teman penulis Nadya R. Permata, Mutiara Nindya Sari, Manar Siti Denari Subur, Fitria A. Kasih, Genoveva M. Lenny, Caesaria Syahda, dan

Punam Razputri yang telah memberikan motivasi, doa, dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

11. Teman bimbingan skripsi Prameisty Nikita Surya dan seluruh teman Mahasiswa FK UKI 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan apabila terdapat kesalahan pada penulisan skripsi ini baik disengaja maupun tidak, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Cemas .....	6
2.2.1 Definisi Cemas .....	6
2.2.2 Penyebab dan Faktor Risiko Cemas.....	8
2.2.3 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi cemas .....	13
2.2.4 Gejala Cemas.....	16
2.2.5 Tingkat Cemas.....	18
2.2 Kerangka Teori.....	22
2.3 Kerangka Konsep .....	22

<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Populasi penelitian .....	23
3.4 Sampel dan besar sampel .....	23
3.5 Instrumen Penelitian.....	25
3.6 Cara penelitian dan analisis data .....	25
3.7 Definisi Operasional.....	27
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.2 Pembahasan .....	36
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	43
BIODATA .....	46
LAMPIRAN.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Responden Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Responden Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Usia .....	29
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Responden Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Status Perkawinan .....	30
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Cemas Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X .....	30
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Cemas Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Cemas Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Usia .....	33
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Cemas Pegawai Pemasaran dan Penjualan di PT. X Berdasarkan Status Perkawinan .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rentang Respon Cemas .....	21
---------------------------------------	----

## **ABSTRAK**

Cemas adalah respon terhadap situasi tertentu yang mengancam dan merupakan hal normal yang dialami oleh manusia. Namun ketika cemas terjadi terus-menerus maka hal ini menjadi gangguan cemas. Cemas disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Pegawai pemasaran dan penjualan pada perusahaan asuransi mengalami cemas, salah satunya dapat diakibatkan oleh tuntutan pekerjaan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat cemas pada pegawai pemasaran dan penjualan di PT. X. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 62 responden ditentukan menggunakan rumus *Slovin*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Zung Self-Rating Anxiety Scale (ZSAS)* dan dianalisa dengan analisis univariat untuk melihat tingkat cemas responden. Hasil penelitian menunjukkan 34 responden (54.8%) mengalami cemas normal, 21 responden (33.9%) mengalami cemas ringan, 7 responden (11.3%) mengalami cemas sedang, dan tidak ada yang mengalami cemas berat. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan analisa yang lebih baik lagi.

Kata kunci: Cemas, Pegawai Pemasaran dan Penjualan, ZSAS

## **ABSTRACT**

Anxiety is a response to certain situations that threaten and is a normal thing experienced by humans. However, when anxiety persists, it becomes an anxiety disorder. Anxiety is caused by various internal and external factors. Marketing and sales staff at the insurance company experience anxiety, one of which can be caused by the demands of the existing job. This study aims to determine the level of anxiety on marketing and sales employees at PT. X. This research uses descriptive research design with quantitative cross sectional approach. The sample size of 62 respondents was determined using Slovin formula. Data were collected using the Zung Self-Rating Anxiety Scale (ZSAS) questionnaire and analyzed by univariate analysis to see the anxiety level of respondents. The results showed 34 respondents (54.8%) experienced normal anxiety, 21 respondents (33.9%) experienced mild anxiety, 7 respondents (11.3%) experienced moderate anxiety, and none experienced severe anxiety. For further research is expected to use different research methods and better analysis.

Keywords: Anxiety, Marketing and Sales Officer, ZSAS