

**PENGARUH *EMOTIONAL COMPETENCE* TERHADAP *EMOTIONAL LABOR* PADA PEKERJA *EMOTIONAL LABOR* GIANT HYPERMARKET  
CABANG RAJAWALI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**PUTRIANDANI KARTIKA UTAMI**

**NIM. 110610049**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2011**

**PENGARUH *EMOTIONAL COMPETENCE* TERHADAP *EMOTIONAL LABOR* PADA PEKERJA *EMOTIONAL LABOR* GIANT HYPERMARKET  
CABANG RAJAWALI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi**

**Universitas Airlangga Surabaya**

**Disusun Oleh:**

**PUTRIANDANI KARTIKA UTAMI**

**NIM. 110610049**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2011**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 21 Januari 2011

Penulis

Putriandani Kartika Utami

---

NIM. 110610049

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi  
19 Januari 2011**

**Budi Setiawan M., S.Psi., M.Psi., psi.**

**NIP. 19750729003121003**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada hari  
Kamis, tanggal 27 Januari 2011 dengan susunan Dewan Penguji**

**Ketua,**

**Drs. CD. Ino Yuwono, MA., psi**

**NIP. 195407251983031002**

**Sekretaris,**

**Anggota,**

**Fitri Andriani, S.Psi., M.Si., psi**

**NIP. 197111191998022001**

**Budi Setiawan M., S.Psi., M.Psi., psi**

**NIP. 19750729003121003**

## HALAMAN MOTTO

“..... Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rejeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya ....."

(Q.S. Ath-Thalaq: 2-3)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Setitik karya yang takkan sanggup terselesaikan tanpa ijin dan ridho

Allah SWT ini, ku persembahkan kepada:

Papa, mama, dan adik-adik tersayang

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, semangat, kemudahan, serta kelapangan jalan selama proses penulisan skripsi ini. Begitu pula dengan segenap pertolongan yang telah Allah berikan melalui hamba-hamba-NYA. Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah menjaga keimanan dan ketaqwaan penulis, yang telah memberikan segenap nikmat yang tak terlukiskan, yang telah memberikan apa yang penulis butuhkan untuk bisa menjadi khalifah-NYA. Alhamdulillahirobbil'alamin.
2. Papa dan mama tersayang, yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, materi, dan kasih sayang kepada penulis hingga saat ini.
3. Adik-adikku, atas keceriaan yang kalian tawarkan, dan kakak sepupuku, Eldires D. Ahirta, yang telah berbagi banyak cerita.
4. Semua keluarga yang telah mendukung kelancaran studi kami dari awal hingga akhir.
5. Ibu Primatia Yogi W., S.Psi., M.Psi., Psi., selaku dosen wali, yang telah memberi masukan-masukan, semangat, dan motivasi selama bimbingan perencanaan studi penulis.
6. Bapak Budi Setiawan S.Psi., M.Psi., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing peneliti dalam menyusun penelitian serta



memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penelitian. Terima kasih atas waktu dan ilmunya, Pak.

7. Dewan penguji skripsi, Ibu Fitri Andriani dan Bapak Ino Yuwono, yang telah memberikan banyak masukan selama bimbingan revisi agar naskah skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
8. Seluruh tim pengajar mata kuliah peminatan PIO: Bapak Ino Yuwono, Bapak Seger Handoyo, Bapak Fendy Suhariadi, Bapak Budi Setiawan, Bapak Sami'an, Ibu Fajriyanthi, Ibu Gresy, mas Dimas Aryo, mas Horison Purba, mbak Sherly, dan mbak Dewi, terima kasih banyak atas ilmu-ilmu yang telah diturunkan kepada penulis.
9. Bapak Fendi dan Bapak Danny, sebagai HRD Giant Hypermarket cabang Rajawali, Surabaya, yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam pengambilan data.
10. Bapak Cholicul Hadi, Ibu Fitri Andriani, Ibu Pramesti P. P., mbak Dewi Syarifah, Herlina Eka S., dan Farida Dwi Rahma yang telah menjadi rater penelitian.
11. Seluruh kakak angkatan yang telah meminjamkan penulis buku-bukunya, baik untuk dipinjam ataupun difotokopi.
12. Teman-teman seperjuangan Psikologi 2006: Ciput, Dipta, Dinda, Santi, Rini, Ayu, Farida, Anita, Nur, Adis, Riza, Chika, Putri Bahari, mbak Hepi, Ajeng, Astrie, Kiki Makiyah, dan semuanya yang tidak disebutkan satu persatu, terima kasih atas sharing dan kerja samanya. Semoga tali

silaturahmi ini tetap terjalin hingga akhir usia kita. Sukses buat kita semua!

13. Teman-teman seperjuangan di departemen PIO: Arin, Nisa, Cicin, Mila, Mbak Putri, Levana, Natali, Puspita, Pipit, Hanifah, Diah Mey, mas Danang, Dian Adi, Wahyu, mbak Fitri, Dinda, Dinar, Dian, Kiki, Mitha, Maulida, dan semua teman-teman IO yang belum disebutkan satu persatu, terima kasih atas *sharing* & kerja samanya. Semoga tali silaturahmi ini tetap terjalin hingga akhir usia kita. Sukses buat kita semua!
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Fosma ESQ 165 Surabaya yang tak memungkinkan untuk disebut satu persatu mulai dari generasi tiga hingga sekarang, terima kasih atas kehangatan keluarga kecil ini. Semoga ikhtiar kita untuk selalu menegakkan ajaran Allah senantiasa diberi kemudahan dan kelancaran oleh-NYA. Amin.
15. Sahabat lamaku, Mela, Lita, Nita, dan Otie', terimakasih atas persahabatan yang indah ini, dan
16. Teman-teman (*Sumberrejo'ers*) KKN BBM 41 kelurahan Sumberrejo, Pakal, Surabaya, yang telah memberikan cerita & dunia baru.