

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	8
1.3.Batasan Masalah.....	13
1.4.Rumusan Masalah	14
1.5.Tujuan Penelitian	15
1.6.Manfaat Penelitian	15
1.6.1.Manfaat Teoritis	15
1.6.2.Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1.Emosi dalam Dunia Kerja	17
2.1.1.Pengertian Emosi	17

2.1.2. Pengertian Emosi dalam Dunia Kerja	18
2.2. <i>Emotional Labour</i>	18
2.2.1. Definisi <i>Emotional Labour</i>	18
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Labour</i>	19
2.2.3. Dimensi <i>Emotional Labour</i>	22
2.2.4. Dampak <i>Emotional Labour</i>	23
2.3. <i>Burnout</i>	25
2.3.1. Pengertian <i>Burnout</i>	25
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i>	26
2.3.3. Gejala Terjadinya <i>Burnout</i>	29
2.3.4. Dampak <i>Burnout</i>	31
2.3.5. Dimensi <i>Burnout</i>	32
2.4. Gender	33
2.4.1. Pengertian Gender	33
2.4.2. Kajian Gender dalam Dunia Kerja	33
2.5. Hubungan Antar Variabel	34
2.5.1. <i>Emotional labour</i> dengan <i>Burnout</i>	34
2.5.2. Gender terhadap <i>Emotional labour</i> dan <i>Burnout</i>	36
2.6. Kerangka Konseptual	38
2.7. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Tipe Penelitian	39
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.3. Definisi Operasional Variabel	41
3.3.1. <i>Emotional Labour</i>	41
3.3.2. <i>Burnout</i>	42
3.3.3. Gender	43
3.4. Subjek Penelitian	44
3.4.1. Populasi Penelitian	44
3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling	44
3.5. Teknik Pengumpulan Data	45

3.5.1. Skala <i>Emotional Labour</i>	46
3.5.2. Skala <i>Burnout</i>	47
3.6. Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1. Validitas Alat Ukur	48
3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur	50
3.7. Analisis Data	51
3.7.1. Uji Korelasi	51
3.7.2. Uji Komparasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Subjek Penelitian	53
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	56
4.2. Pelaksanaan Penelitian	59
4.2.1. Persiapan Penelitian	59
4.2.2. Persiapan Pengambilan Data	61
4.2.3. Hambatan Penelitian	61
4.3. Hasil Penelitian	62
4.3.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.2. Hasil Analisis Data	67
4.3.3.1. Uji Korelasi	67
4.3.3.2. Uji Komparasi	71
4.4. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77
5.2.1. Bagi Penelitian Selanjutnya	77
5.2.2. Bagi RSUD Dr. Slamet Martadirdjo	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala <i>Emotional Labour</i>	47
Tabel 3.2 Pemberian Skor Skala <i>Emotional Labour</i>	47
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Skala <i>Burnout</i>	48
Tabel 3.4 Pemberian Skor Skala <i>Burnout</i>	48
Tabel 3.5 <i>Professional Judgement</i> Skala <i>Emotional Labour</i> dan <i>Burnout</i>	50
Tabel 3.6 Reliabilitas Skala <i>Emotional Labour</i>	51
Tabel 3.7 Reliabilitas Skala <i>Burnout</i>	51
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Dimensi Antar Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi <i>Spearman Rank (rho)</i> <i>Surface Acting</i> dengan <i>Burnout</i>	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Korelasi <i>Spearman Rank (rho)</i> <i>Deep Acting</i> dengan <i>Burnout</i>	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Korelasi <i>Spearman Rank (rho)</i> <i>Emotional Labour</i> dengan <i>Burnout</i>	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Homogenitas Data <i>Emotional Labour</i> dengan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Komparasi <i>Emotional Labour</i> dengan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Homogenitas Data <i>Burnout</i> dengan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Komparasi Data <i>Burnout</i> dengan Jenis Kelamin	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Jumlah Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2 Jumlah Subjek Berdasarkan Usia	57
Gambar 4.3 Jumlah Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Gambar 4.4 Jumlah Subjek Berdasarkan Lama Kerja	59

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	82
Data Kasar <i>Emotional Labour</i>	89
Data Kasar <i>Burnout</i>	95
Reliabilitas Skala <i>Emotional Labour</i>	101
Reliabilitas Skala <i>Burnout</i>	102
Analisis Statistik Deskriptif	103
Hasil Uji Analisis Data Penelitian.....	104
Lembar Pernyataan Rater Alat Ukur <i>Emotional Labour</i> dan <i>Burnout</i>	107
Surat Permohonan Izin Penelitian.....	110
Surat Pemberian Izin Penelitian	112