

## 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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
5.1. Simpulan .....	76
5.2. Saran .....	77
5.2.1. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	77
5.2.2. Bagi RSUD Dr. Slamet Martadirdjo .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>79</b>

## 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