

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DAN
WORKPLACE SPIRITUALITY DENGAN *BURNOUT* PADA
KARYAWAN PT. X**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

**UMMU HANT
NBI : 1511800195**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DAN
WORKPLACE SPIRITUALITY DENGAN *BURNOUT* PADA
KARYAWAN PT. X**

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi**

SKRIPSI



Oleh :

UMMU HANI

NBI : 1511800195

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DAN
WORKPLACE SPIRITUALITY DENGAN *BURNOUT* PADA
KARYAWAN PT. X**

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi**

SKRIPSI



Oleh :

UMMU HANI
NBI : 1511800195

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Penulis menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini penulis buat atas kesadaran penulis secara penuh tanpa paksaan pihak manapun.

Surabaya, 23 November 2022




LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ummu Hani
NBI : 1511800195
Judul : Hubungan antara *Emotional Labor* dan *Workplace Spirituality* dengan *Burnout* pada Karyawan PT. X

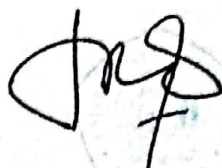
Surabaya, 24 November 2022
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog



Etik Darul Muslikah, S.Psi.,
M.Psi., Psikolog



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummu Hani'
NBI/ NPM : 1511800195
Fakultas : Psikologi
Program Studi : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Hubungan Antara Emotional Labor dan Workplace Spirituality dengan Burnout pada Karyawan PT. X"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty - Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 21 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(.....)
Ummu Hani'

*Coret yang tidak perlu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
dan diterima untuk Memenuhi sebagian Syarat-syarat Umum
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

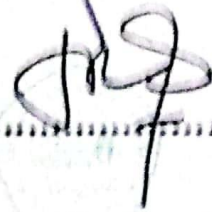
Pada Tanggal : 14 Desember 2022

Dewan Penguji :

1. Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog

2. Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog

3. Etik Darul Muslikah, S.Psi., M.Psi., Psikolog



Mengesahkan,

**Dekan
Fakultas Psikologi**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog

NPP. 20510.02.0552

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT sebagai bentuk ikhtiar saya dalam melakukan aktivitas kebaikan untuk menempuh pendidikan dengan harapan dapat menjadi amal ibadah saya di kehidupan saya selanjutnya, selain itu skripsi ini juga saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, keluarga besar saya dan seluruh orang-orang yang mengenal saya sebagai bentuk tanggung jawab saya untuk menyelesaikan apa yang sudah saya mulai.

LEMBAR MOTTO

“Allah is all I have in this world”

“Nothing Lasts Forever and Nothing Stays The Same”

“Ketakutan Terbesarku adalah Ketika Aku Mati Tidak dalam Keadaan Islam”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan kasih sayang-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) nya yang berjudul “Hubungan antara *Emotional Labor* dan *Workplace Spirituality* dengan *Burnout* pada Karyawan PT. X” dengan baik dan sungguh-sungguh, sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana psikologi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sebagai rasul terakhir dalam membawa dan menebar ajaran agama islam dan ajaran-ajaran kebaikan lainnya di muka bumi.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis menerima dengan terbuka terhadap masukan dan saran-saran yang diberikan oleh pembaca karya tulis ini. Meskipun jauh dari kata sempurna, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1 Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya periode 2021-2025.
- 2 Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dosen penguji sidang skripsi saya, yang sudah membantu saya untuk memperbaiki dan memberikan masukan terkait penulisan skripsi ini.
- 3 Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog selaku wakil dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dosen pembimbing 1 yang sudah membantu saya dalam menentukan topik skripsi, membantu saya mencari alat ukur dan memperbaiki segala isi penulisan di dalam skripsi saya.

- 4 Amherstia Pasca Rina, M.Psi., Psikolog selaku kaprodi Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memberikan pembekalan dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
- 5 Etik Darul Muslikah, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membantu saya dalam memberikan arahan, masukan dan memperbaiki segala isi penulisan di dalam skripsi saya dari awal hingga skripsi ini selesai.
- 6 Seluruh dosen pengajar di Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sungguh-sungguh.
- 7 Seluruh staf di Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah membantu saya untuk memproses segala kebutuhan administrasi yang diperlukan dalam melakukan penelitian.
- 8 Kedua orang tua saya yang sudah mensupport dan memberikan doa kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini.
- 9 Kakak saya tercinta, yang sudah rela menemani saya kapanpun dan dimanapun hingga skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan.
- 10 Paman saya yang sudah bersedia untuk membantu saya menyebarkan kuisioner di tempat beliau bekerja.
- 11 Seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan doa agar skripsi saya segera selesai.
- 12 Putri, Ilmi, Karina, Feliya, Mega, dan Farah yang sudah mengajak saya untuk *healing* agar bisa menikmati sisi lain dari keindahan dunia ini.
- 13 Irma Hernanda, selaku teman satu dosen pembimbing yang turut membimbing saya dalam memperbaiki hasil revisian saya dari dosen

pembimbing, turut mensupport saya untuk tidak putus asa dan memberikan saya kalimat-kalimat berupa afirmasi positif.

- 14 Nadira Amania, yang turut memberikan dan menjelaskan informasi tambahan yang benar jika saya telah mendapatkan informasi yang salah.
- 15 Teman-teman saya yang lain yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu, yang juga telah bersedia dalam memberikan tawarannya untuk membantu dan mensupport saya kapanpun saya mengalami kesulitan.
- 16 Diri sendiri yang sudah mau percaya atas segala takdir yang sudah Allah SWT tetapkan dan masih mau untuk tetap berjalan diatas takdir yang sudah Dia tetapkan.
- 17 Seluruh pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu-satu.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan yang sudah diberikan dan memohon maaf atas segala perbuatan yang tidak mengenakan yang pernah penulis lakukan. Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan atas segala kebaikan-kebaikan yang sudah pernah diberikan kepada penulis. Aamiin.

Surabaya, 23 November 2022



Ummu Hani'

HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DAN *WORKPLACE SPIRITUALITY* DENGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN PT. X

Ummu Hani

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : 1511800195@surel.untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Burnout adalah sindrom psikologis yang terjadi akibat adanya kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi yang terjadi di antara individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas tertentu. Penerapan *emotional labor* dan *workplace spirituality* pada karyawan PT. X berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai *Rsquare* 0.345 yang artinya *emotional labor* dan *workplace spirituality* memberikan sumbangan efektif sebesar 34,5% terhadap *burnout*. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis desain penelitiannya adalah korelasional. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah partisipan yang sebanyak 100 karyawan di salah satu PT. X Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* dengan nilai signifikansi sebesar $p = 0.000$ ($p < 0.01$) dan *F* hitung 25.512.

Kata Kunci : *Burnout*, *Emotional Labor*, *Workplace Spirituality*, Karyawan, Kelelahan Emosi

**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND
WORKPLACE SPIRITUALITY AND BURNOUT IN EMPLOYEES
OF PT. X**

Ummu Hani'

University of 17 August 1945 Surabaya

Email : 1511800195@surel.untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Burnout is a psychological syndrome that occurs as a result of emotional exhaustion, depersonalization and decreased personal achievement that occurs among individuals who work with others in a certain capacity. Application of emotional labor and workplace spirituality to employees of PT. X based on the results of the multiple regression analysis test shows an Rsquare value of 0.345, which means that emotional labor and workplace spirituality make an effective contribution of 34.5% to burnout. The research design used in this study is a quantitative approach with a correlational research design. Determination of the sample of this study using the simple random sampling method with the number of participants as many as 100 employees at one of the PT. X City of Surabaya. The results of this study indicate that there is a very significant relationship between emotional labor and workplace spirituality with burnout with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.01$) and F count 25.512.

Keywords: Burnout, Emotional Labor, Workplace Spirituality, Employees, Emotional Exhaustion

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN ...	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
<i>CURICULUM VITAE</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
C. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. <i>Burnout</i>	11
1. Pengertian <i>Burnout</i>	11
2. Komponen <i>Burnout</i>	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i>	14

4. Indikator <i>Burnout</i>	16
B. <i>Emotional Labor</i>	16
1. Pengertian <i>Emotional Labor</i>	16
2. Dimensi <i>Emotional Labor</i>	18
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Labor</i>	21
4. Indikator <i>Emotional Labor</i>	21
C. <i>Workplace Spirituality</i>	22
1. Pengertian <i>Workplace Spirituality</i>	22
2. Dimensi <i>Workplace Spirituality</i>	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Workplace Spirituality</i> .	26
4. Indikator <i>Workplace Spirituality</i>	26
D. Kerangka Berpikir	27
E. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Populasi dan Partisipan	31
1. Populasi.....	31
2. Partisipan	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Instrumen Pengumpul Data.....	32
1. Skala 1 (<i>Burnout</i>).....	32
a. Definisi Operasional.....	32
b. Pengembangan Alat Ukur	32
c. Uji Alat Ukur.....	33
2. Skala 2 (<i>Emotional Labor</i>).....	35
a. Definisi Operasional.....	35
b. Pengembangan Alat Ukur	35
c. Uji Alat Ukur.....	37
3. Skala 3 (<i>Workplace Spirituality</i>).....	39

a.	Definisi Operasional.....	39
b.	Pengembangan Alat Ukur	39
c.	Uji Alat Ukur.....	42
D.	Uji Prasayarat dan Analisis Data.....	45
1.	Uji Prasayarat.....	45
2.	Analisis Data.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A.	Hasil Penelitian	49
B.	Pembahasan.....	52
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	55
A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Burnout</i>	32
Tabel 3. 2 Skor Aitem <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i> Alat Ukur <i>Burnout</i>	33
Tabel 3. 3 Jumlah Aitem Valid dan Gugur Alat Ukur <i>Burnout</i>	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Burnout</i>	35
Tabel 3. 5 Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	36
Tabel 3. 6 Skor Aitem <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i> Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	37
Tabel 3. 7Jumlah Aitem Valid dan Gugur Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	38
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	39
Tabel 3. 9 Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	40
Tabel 3. 10 Skor Item <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i> Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	42
Tabel 3. 11 Jumlah Aitem Valid dan Gugur Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	43
Tabel 3. 12 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	45
Tabel 3. 13 Hasil Uji Linearitas <i>Emotional Labor</i> dengan <i>Burnout</i>	46
Tabel 3. 14 Hasil Uji Linearitas <i>Workplace Spirituality</i> dengan <i>Burnout</i>	46
Tabel 3. 15 Hasil Uji Multikolinear.....	47
Tabel 4. 1 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3 Deskripsi Statistik Variabel <i>Burnout</i> , <i>Emotional Labor</i> dan <i>Workplace Spirituality</i>	50
Tabel 4. 4 Norma Kategorisasi	50
Tabel 4. 5 Kategori Variabel <i>Burnout</i>	50
Tabel 4. 6 Kategori Variabel <i>Emotional Labor</i>	51
Tabel 4. 7 Kategori Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	51
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis Pertama.....	51
Tabel 4. 9 Uji Hipotesis Kedua dan Ketiga	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Burnout</i>	65
Lampiran II Alat Ukur <i>Burnout</i>	66
Lampiran III Hasil Uji Validitas Alat Ukur <i>Burnout</i>	67
Lampiran IV Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Burnout</i>	68
Lampiran V Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	69
Lampiran VI Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	71
Lampiran VII Hasil Uji Validitas Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	72
Lampiran VIII Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Emotional Labor</i>	74
Lampiran IX Indikator dan <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	75
Lampiran X Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	77
Lampiran XI Hasil Uji Validitas Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	79
Lampiran XII Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur <i>Workplace Spirituality</i>	82
Lampiran XIII Tabulasi Data <i>Burnout</i>	83
Lampiran XIV Tabulasi Data <i>Emotional Labor</i>	87
Lampiran XV Tabulasi Data <i>Workplace Spirituality</i>	91
Lampiran XVI Uji Normalitas.....	97
Lampiran XVII Uji Linearitas	99
Lampiran XVIII Uji Multikolinearitas	100
Lampiran XIX Uji Korelasional	101
Lampiran XX Surat Ijin Penelitian	102