

PENGARUH *EMOTIONAL LABOR (SURFACE ACTING DAN DEEP ACTING)* TERHADAP STRESS PADA MAC MOHAN TEXTILE AND TAILOR DECORATION GORDYN SURAKARTA

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen



Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Diajukan Oleh :

Altin Febrianto

NPM : 180324350

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

PENGARUH *EMOTIONAL LABOR (SURFACE ACTING DAN DEEP ACTING)* TERHADAP STRESS PADA MAC MOHAN TEXTILE AND TAILOR DECORATION GORDYN SURAKARTA



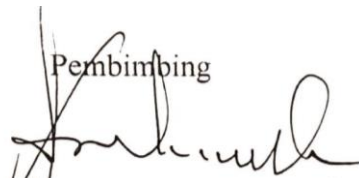
Disusun Oleh :

Altin Febrianto

NPM : 180324350

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 4 Mei 2023

Skripsi

PENGARUH *EMOTIONAL LABOR (SURFACE ACTING DAN DEEP ACTING)* TERHADAP STRESS PADA MAC MOHAN TEXTILE AND TAILOR DECORATION GORDYN SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Altin Febrianto

NPM : 180324350

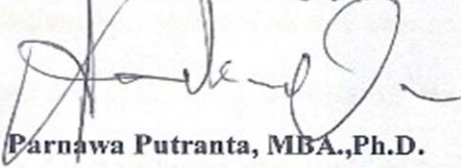
Telah dipertahankan di depan panitia penguji

Pada tanggal 16 Mei 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen.

Ketua Panitia Penguji



M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Debora Wintriarsi Handoko, S.E., MM., M.Sc.

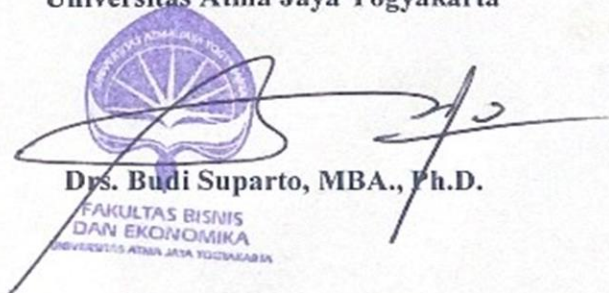


Aloysia Desy Pramusiwi, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 16 Mei 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suparto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

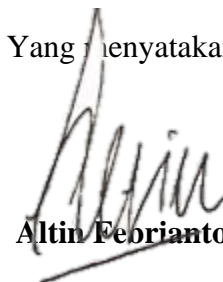
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* (*SURFACE ACTING* DAN *DEEP ACTING*)
TERHADAP STRESS PADA MAC MOHAN TEXTILE AND TAILOR
DECORATION GORDYN SURAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 Mei 2023

Yang menyatakan



Altin Febrianto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Emotional Labor (*surface acting* dan *deep acting*) terhadap Stress pada Mac Mohan Fashion Mohan Textile and Tailor Decoration Dordyn Surakarta” dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pengerjaan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, penyertaan dan kasih karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
2. Orang tua yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menjalankan proses perkuliahan dan skripsi dengan lancar.
3. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan untuk memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar.
4. Rektor, dekan, staff pengajar dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengajaran dan pelayanan yang terbaik selama penulis menempuh perkuliahan.

5. Segenap karyawan mulai dari staff kantor hingga manajer dari Mac Mohan yang telah memberi kesempatan dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan oleh penulis.
6. Teman-teman yang selalu ada untuk menemani, membantu dan memberi dukungan doa agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
7. Semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi. Terima kasih atas dukungan, doa dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penulis. Demikian yang penulis dapat sampaikan, terima kasih kepada semua pihak yang sudah ikut mengambil peran dalam penyelesaian skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta 4 Mei 2023



Altm Febrianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10

2.1	Emotional Labor	10
2.2	Stress	16
2.4	Kerangka Penelitian	23
2.5	Penelitian Terdahulu	24
2.6	Pengembangan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Lokasi Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.4	Ukuran Sampel.....	30
3.5	Teknik Sampling.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Kuisisioner	32
3.8	Metode Pengujian Instrumen Penelitian	33
3.8.1	Uji Validitas	33
3.8.2.	Uji Reliabilitas	34
3.9	Alat Analisis.....	35
3.9.1.	Analisis Deskriptif	35

3.9.2. Analisis Diagram Jalur	36
3.7.4. Menghitung koefisien jalur secara parsial.....	38
3.7.5. Uji R2 (Koefisien Determinasi)	38
3.7.6. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Pengujian Instrumen.....	41
4.1.1 Uji Validitas	41
4.1.2 Uji Reliabilitas	43
4.2 Karakteristik Demografis Responden.....	44
4.3 Statistik Deskriptif variabel.....	45
4.4 Statistik Analisis Jalur	52
4.5 Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	62
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
5.4 Saran Bagi Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Penelitian	36
Gambar 4. 1 Diagram Analisis Jalur	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.3 Karakteristik responden	44
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja	45
Tabel 4. 5 Hasil statistik deskriptif Suppressing negative emotion	47
Tabel 4. 6 Hasil statistik deskriptif Expressing Positive Emotion	48
Tabel 4. 7 Hasil statistik deskriptif Surface Acting	49
Tabel 4. 8 Hasil statistik deskriptif Deep Acting	51
Tabel 4. 9 Pengaruh Emotional Labor terhadap Stress	52
Tabel 4. 10 Suppressing Negative Emotion memediasi Surface Acting terhadap Stress	52
Tabel 4. 11 Expressing Positive Emotions memediasi Deep Acting terhadap Stress	54

PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* (SURFACE ACTING DAN *DEEP ACTING*) TERHADAP STRESS PADA MAC MOHAN TEXTILE AND TAILOR DECORATION GORDYN SURAKARTA

Disusun oleh:

Altin Febrianto

NPM : 180324350

Pembimbing:

M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah emotional display memediasi pengaruh emotional labor dan stress. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada karyawan Mac Mohan Fashion.

Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana emotional display memediasi pengaruh dari variabel emotional labor terhadap stress di Mac Mohan Fashion.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan masing-masing variabel independen yaitu surface acting memiliki pengaruh positif terhadap stress, variabel deep acting memiliki pengaruh negatif terhadap stress. Pada variabel mediasi suppressing negative emotion memediasi pengaruh surface acting terhadap stress, pada variabel mediasi expressing positive emotion memediasi pengaruh antara deep acting terhadap stress pada karyawan Mac Mohan Fashion.

Kata kunci: Emotional Display, Emotional Labor, Stress