

**PENGARUH DISONANSI EMOSIONAL, *POSITIVE AFFECT*, DAN  
*NEGATIVE AFFECT* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL**

**(Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang)**

**Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

**Andreanus Figo Mulia Handoyo**

**NPM : 180324263**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH DISONANSI EMOSIONAL, *POSITIVE AFFECT*, DAN  
*NEGATIVE AFFECT* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL**

**(Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang)**



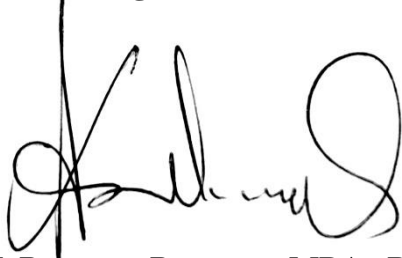
**DISUSUN OLEH :**

**ANDREANUS FIGO MULIA HANDOYO**

**NPM : 180324263**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing**



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

**1 Agustus 2023**

Skripsi

**PENGARUH DISONANSI EMOSIONAL, *POSITIVE AFFECT*, DAN  
*NEGATIVE AFFECT* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL**

**(Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang)**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Andreanus Figo Mulia Handoyo**

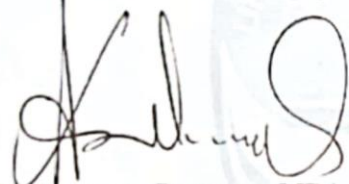
**NPM: 180324263**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Pada 15 September 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana  
Manajemen (S1)**

**Program Studi Manajemen**

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



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

**Anggota Panitia Penguji**



**Aloysia Desy Pramusiwi, SE., M.Sc.**

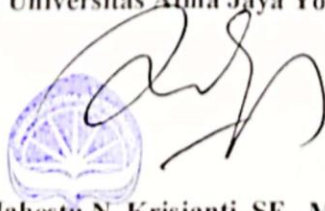


**Debora Wintriarsi H, SE., MM., MSc.**

**Yogyakarta, 19 September 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**W. Mahestu N. Krisjanti, SE., MSc. IB., 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:

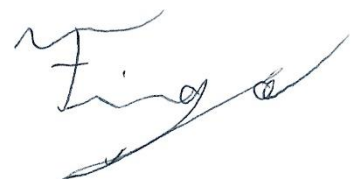
### **PENGARUH DISONANSI EMOSIONAL, *POSITIVE AFFECT*, DAN *NEGATIVE AFFECT* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL**

**(Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance)**

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiat 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, 1 Agustus 2023

Yang menyatakan



**Andreas Figo Mulia Handoyo**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan berkat-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Pengaruh Disonansi Emosional, *Positive Affect*, dan *Negative Affect* Terhadap Kelelahan Emosional (Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang)” dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1). Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

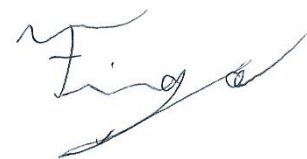
1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kuasa, dan anugrah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, dukungan dan masukan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar.
3. Bapak/Ibu Manajer serta karyawan PT. Armada Finance, Magelang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian untuk tugas akhir skripsi penulis.
4. Keluarga tercinta saya yang berada dirumah kepada Papi Fx. Handoyo dan Mami Yanti Susanti serta saudaraku Ignasius Nuno Agung Handoyo dan saudariku Agnes Felicia Putri Handoyo yang selalu memberikan

semangat, dukungan, perhatian dan kasih sayang yang begitu besar dalam hidup sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Keluarga besar saya di Muntilan yang menjadi tempat saya dalam menulis skripsi ini, menyemangati, mendoakan, dan selalu mendukung saya dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Sahabat penulis Jackson, Evan, Deo, Billi, dan Danu yang selalu memberikan dukungan, semangat dan masukan kepada penulis selama menempuh studi dan menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan secara satu persatu yang telah memberi dukungan dan doa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan membalas kebaikan pihak-pihak yang memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang diberikan oleh semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan serta banyak keterbatasan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis selalu menerima kritik dan saran yang diberikan oleh semua pihak dan kritik yang membangun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membaca.

Yogyakarta, 1 Agustus 2023



Andreanus Figo Mulia Handoyo



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Yesterday is history, tomorrow is a mystery, but today is a gift. That is why it’s called present”*

(Master Oogway “Kungfu Panda”)

“Hidup bukan permainan keberuntungan. Jika kau ingin menang, kau harus bekerja keras”

(Sora “No Game No Life”)

“Sebab Tuhan, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati.”

(Ulangan 31 : 8)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus

Bapak Fx. Handoyo

Ibu Yanti Susanti

Keluarga Besar Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	II
HALAMAN PENGESAHAN .....	III
HALAMAN PERNYATAAN .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
HALAMAN MOTTO .....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL .....	X
DAFTAR GAMBAR .....	XI
DAFTAR LAMPIRAN .....	XII
ABSTRAK .....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Kelelahan Emosional ( <i>Emotional Exhaustion</i> ).....	9
2.2. <i>Positive Affect</i> dan <i>Negative Affect</i> .....	11
2.3. Disonansi Emosional ( <i>Emotional Dissonance</i> ).....	13
2.3.1 Dimensi Disonansi Emotional .....	16
2.3.2. Indikator Disonansi Emotional .....	16
2.4. Penelitian Terdahulu .....	18
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	23
BAB III .....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 . Jenis Penelitian.....	27
3.2. Tempat Penelitian .....	27

3.3.	Populasi dan Sampel .....	27
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5.	Instrumen Penelitian .....	30
3.6.	Pengujian Instrumen .....	32
3.6.1.	Uji Validitas .....	32
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	32
3.7.	Metode Analisis Data .....	33
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	33
3.7.2.	Uji Regresi Linear Berganda .....	34
3.7.3.	Uji F .....	35
3.7.4.	Uji T .....	36
3.7.5.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
BAB IV	.....	38
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	.....	38
4.1.	Pengujian Instrumen .....	38
4.1.1.	Uji Validitas .....	38
4.1.2.	Uji Reliabilitas .....	43
4.2.	Karakteristik Responden .....	44
4.3.	Statistik Deskriptif .....	46
4.3.1.	Disonansi Emosional .....	47
4.3.2.	<i>Positive Affect</i> .....	48
4.3.3.	<i>Negative Affect</i> .....	49
4.3.4.	Kelelahan Emosional .....	51
4.4.	Pengujian Hipotesis .....	52
4.4.1.	Uji Regresi Linear Berganda .....	52
4.4.2.	Uji F .....	53
4.4.3.	Uji t .....	54
4.4.4.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
4.5.	Pembahasan .....	56
4.5.1.	Pengaruh Disonansi Emosional terhadap Kelelahan Emosional .....	56
4.5.2.	Pengaruh <i>Positive Affect</i> terhadap Kelelahan Emosional .....	56
4.5.3.	Pengaruh <i>Negative Affect</i> terhadap Kelelahan Emosional .....	57
BAB V	.....	58
PENUTUP	.....	58

5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Implikasi Manajerial .....	59
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	61
5.4. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Keterangan Dan Nilai Interval Skala Likert.....	31
Tabel 3.2 Nilai Interval.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Disonansi Emosional, Positive Affect, dan Negative Affect.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kelelahan Emosional.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Disonansi Emosional.....	47
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Positive Affect.....	48
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Negative Affect.....	50
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kelelahan Emosional.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.1 Kerangka Penelitian.....	26
---------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	66
Lampiran 2 Data Responden.....	73
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	84
Lampiran 4 Analisis Data.....	88
Lampiran 5 Output Regresi Linear Berganda.....	88
Lampiran 6 Surat Riset.....	89



**PENGARUH DISONANSI EMOSIONAL, *POSITIVE AFFECT*, DAN  
*NEGATIVE AFFECT* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL**

**(Studi pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang)**

**Disusun oleh:**

**Andreanus Figo Mulia Handoyo**

**180324263**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari disonansi emosional, *positive affect*, dan *negative affect* terhadap kelelahan emosional pada karyawan perusahaan PT. Armada Finance, Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda menggunakan program *software* IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) *version* 25. Instrumen kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan skala likert yang disebarakan secara langsung pada karyawan PT. Armada Finance, Magelang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa disonansi emosional tidak berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan, begitu juga dengan *positive affect* yang tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan. *Negative affect* menunjukkan hubungan positif signifikan dan memberikan pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan, yang berarti semakin tinggi *negative affect* yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi juga kelelahan emosional karyawan. Keterbatasan dalam pembagian kuesioner dan perusahaan yang terbatas membuat hasil dari penelitian ini kurang maksimal. Perusahaan diharapkan dapat mengurangi kondisi *negative affect* yang menjadi penyebab kelelahan emosional pada karyawan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel dari beberapa perusahaan dan sampel yang diambil merupakan karyawan yang lebih sering berhadapan dengan konsumen sehingga hasil penelitian dapat lebih maksimal.

**Kata Kunci:** Disonansi Emosional, *Positive Affect*, *Negative Affect*, Kelelahan Emosional