

## BAB V

### PENUTUP

Pada bagian akhir bab penelitian ini, bab 5 akan menyajikan kesimpulan dan saran. Keseluruhan isi pada bab 5 ini dibuat berdasarkan hasil analisis, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya. Pada bab ini juga akan dipaparkan keterbatasan penelitian, implikasi manajerial dan saran.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, berikut kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa disonansi emosional tidak berpengaruh pada kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan menunjukkan emosi yang berbeda dengan emosi yang mereka rasakan tidak membuat karyawan dari PT. Armada Finance merasa kelelahan emosional. Hasil tersebut didapat karena karyawan merasakan *negative affect* yang berlebih sehingga tidak bisa membedakan emosi yang dikeluarkan ketika bekerja sehingga disimpulkan bahwa disonansi emosional tidak berpengaruh pada kelelahan emosional.
2. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *positive affect* tidak berpengaruh pada kelelahan emosional. Hal ini

menunjukkan bahwa *positive affect* yang dirasakan oleh karyawan tidak menimbulkan kelelahan emosional karyawan PT. Armada Finance dalam bekerja. Hasil tersebut disebabkan karena karyawan PT. Armada Finance merasakan *negative affect* yang berlebih sehingga *positive affect* tidak dirasakan sama sekali yang membuat hasil bahwa *positive affect* tidak berpengaruh pada kelelahan emosional.

3. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *negative affect* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *negative affect* yang dimiliki oleh karyawan akan semakin tinggi juga kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan PT. Armada Finance. Dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa *negative affect* yang dirasakan oleh karyawan perusahaan PT. Armada Finance membuat karyawan terlalu lelah secara emosional sehingga mereka menjadi sulit untuk merasakan *positive affect* dan bahkan tidak dapat membedakan emosi yang dikeluarkan dalam bekerja sehingga baik variabel disonansi emosional dan *positive affect* tidak berpengaruh pada kelelahan emosional.

## **5.2. Implikasi Manajerial**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *negative affect* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kelelahan emosional karyawan PT. Armada Finance. Pihak perusahaan khususnya SDM perlu memperhatikan kondisi *affect* dari karyawan karena semakin tinggi *negative affect* yang dimiliki oleh karyawan

akan menghasilkan kelelahan emosional yang tinggi. Kondisi karyawan yang terlalu lelah secara emosional membuat *negative affect* yang dirasakan oleh karyawan terlalu besar sehingga tidak bisa merasakan kondisi lainnya. Lingkungan kerja menjadi hal yang penting untuk membuat kondisi ini berkurang dengan memperbaiki kondisi *affect* yang dirasakan oleh karyawan, sehingga peran divisi SDM sangat berpengaruh dalam mempertahankan dan meningkatkan lingkungan kerja yang baik pada perusahaan PT. Armada Finance.

Lingkungan kerja dapat berupa lingkungan kerja fisik dan nonfisik. Lingkungan kerja fisik meliputi semua yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai. Sementara lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan antar karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan kedua hal tersebut dengan melakukan pengecekan keadaan kondisi fisik dari gedung perusahaan apakah masih baik dan fasilitasnya berfungsi secara menyeluruh jika ada yang perlu diperbaiki atau diperbarui maka diperlukan penanganan yang cepat.

Selain dari hal tersebut, perusahaan juga perlu melakukan evaluasi untuk melakukan pengecekan bagaimana hubungan pada karyawan baik dalam sesama divisi maupun antar divisi. Dengan melihat hal tersebut perusahaan akan mengetahui jika ada permasalahan dalam divisi. Divisi SDM juga perlu mengetahui budaya yang terdapat dalam perusahaan, apakah budaya yang sudah ada ini memberikan dampak buruk atau dampak baik dan juga divisi SDM perlu membuat budaya baru jika dirasa budaya perusahaan yang sudah ada justru menghasilkan dampak buruk.

Divisi SDM juga bisa memberikan seminar tentang *negative affect*. Seminar tersebut dapat memberikan pemahaman pada karyawan untuk mengetahui bahwa *negative affect* ini ada dan perlu kesadaran bersama pada karyawan untuk mengetahui hal tersebut kemudian mengolahnya. Seminar tersebut bisa diadakan baik secara menyeluruh maupun dilakukan dengan memberikan pemahaman singkat saja oleh divisi SDM.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

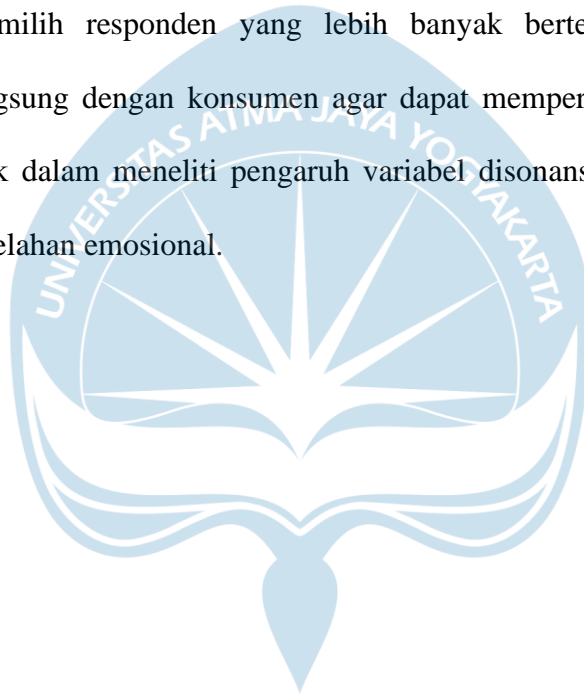
Keterbatasan dan kekurangan masih terdapat dalam penelitian ini, keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Responden pada penelitian ini hanya diambil dari perusahaan PT. Armada Finance pada kantor pusat di Magelang.
2. Pembagian kuesioner dilakukan secara acak oleh bagian SDM perusahaan sehingga ada kemungkinan bahwa responden yang mengisi tidak selalu berhadapan dengan konsumen sehingga pengukuran variabel disonansi emosional kurang maksimal.
3. Responden pada penelitian ini kurang intensif dalam berhubungan dengan konsumen akibatnya jawaban bisa jadi kurang merepresentasikan pengalaman kerja.

### **5.4. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya:

1. Memilih perusahaan sebagai objek penelitian yang lebih banyak terlibat dengan konsumen sehingga dapat melihat pengaruh dari disonansi emosional terhadap kelelahan emosional dengan lebih baik.
2. Pembagian kuesioner bisa diarahkan langsung oleh peneliti dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam penelitian sehingga responden yang diperoleh bisa sesuai dengan penelitian.
3. Memilih responden yang lebih banyak bertemu dan berhadapan langsung dengan konsumen agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik dalam meneliti pengaruh variabel disonansi emosional terhadap kelelahan emosional.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariono, P. A., Istiqomah, & Hidayatullah. (2018). Hubungan Persepsi Tuntutan Kerja Dengan Kecerdasan Emosional Pada Dosen Di Universitas Lambung Mangkurat. *Jurnal Kognisia*, 98-104.
- Baba, M. M. (2021). Emotional Dissonance and Exhaustion among Library Professionals during COVID-19. *Library Philosophy and Practice*, 1-16.
- Churiyah, M. (2011). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 145-154.
- Febriani, R., Zaitul, & Antoni. (2019). Beban Kerja dan Kelelahan Emosional Perawat Wanita yang Sudah Berkeluarga: Konflik Kerja Keluarga Sebagai Variabel Mediasi. *Ensiklopedia of Journal*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harris, M. (2014). Unpacking emotional dissonance: Examining the effects of event-level emotional dissonance on well-being using polynomial regression. *Advanced Technologies & Aerospace Collection*.
- Hu, L., Huang, S., Li, H.-X., & Lee, S.-C. (2022). To help others or not: A moderated mediation model of emotional dissonance .

- Jeon, M.-K., & Yoon, H. (2017). The Relationship between Emotional Dissonance and Intrinsic Motivation: Focusing on Work-Family Conflict. *Journal of Distribution Science*, 65-76.
- Jeon, M.-K., HyunJoong Yoon, & Yuha Yang. (2022). Emotional Dissonance, Job Stress, and Intrinsic Motivation of Married Women Working in Call Centers: The Roles of Work Overload and Work-Family Conflict. *Administrative Sciences*, 1-19.
- Karomah, H., Purnomo, R., & Anggraeni, A. I. (2020). Pengaruh Disonansi Emosi Terhadap Turnover Intention: Peran Mediasi Kepuasan Kerja dan Moderasi Dukungan Supervisor. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* 22(3), 345-357.
- Kong, F., Zhao, J., & Yang, K. (2019). How Is Emotional Intelligence Linked to Life Satisfaction? The Mediating Role of Social Support, Positive Affect and Negative Affect. *Journal of Happiness Studies*.
- Kong, H., & Jeon, J.-E. (2018). Daily Emotional Labor, Negative Affect State, and Emotional Exhaustion: Cross-Level Moderators of Affective Commitment. *Sustainability*, 1-12.
- Kurniawan, A. W., & Putra, M. S. (2019). Pengaruh Leader Member Exchange, dan Kelelahan Emosional Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pertokoan Dalung Permai. *E-Jurnal Manajemen*, 6971-6991.
- Muis, M. R., Nasution, M. I., Azhar, M. E., & Radiman. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Self Efficacy Terhadap Kelelahan Emosional Serta

Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 131-142.

Mujiatun, S., J. Jufrizen, & Ritonaga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Dosen. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*.

Nabella, R. I. (2023). Pengaruh Surface Acting dan Deep Acting terhadap Burnout melalui Emotional Dissonance yang dipengaruhi oleh Workplace Social Support. 14-35.

Santika, P. B., & Sudibia, G. A. (2017). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol 6*, 634-662.

Sari, D. M. (2012). Pengaruh Emotional Dissonance Pada Burnout Dengan Persepsi Dukungan Organisasi dan Otonomi Kerja Sebagai Pemoderasi (Studi pada Karyawan BNI Cabang Surakarta).

Sitawati, N. A., & Putra, M. S. (2016). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Perilaku Menyimpang Karyawan Dengan Variabel Moderasi Stres Kerja. *Jurnal Manajemen Unud Vol 5*, 7929-7953.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Szczygiel, D., & Bazinska, R. (2013). Emotional Intelligence As A Moderator in The Relationship Between Negative Emotions and Emotional Exhaustion



Among Employees in Service Sector Occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 201-212.

Talahatu, I. (2018). Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada PT. PLN PERSERO Wilayah Maluku dan Maluku Utara. *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS) Vol 5*, 173-189.

Wijoyo, A., Laksana, A. Y., Adiarto, B., Arianty, D., & Hiong, N. P. (2021). Studi tentang Faktor yang Mempengaruhi Niat untuk Mengundurkan Diri pada Operator Call Center. *Indonesia Business Review*, 1-24.

Wolniewicz, C., Tiamiyu, M., Weeks, J., & Elhai, J. (2018). Problematic Smartphone Use and Relations with Negative Affect, Fear of Missing Out, and Fear of Negative and Positive Evaluation. *Psychiatry Research*, 618-623.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Bapak/Ibu yang terhormat

Perkenalkan saya Andreanus Figo Mulia Handoyo mahasiswa di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan Bapak M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing saya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membahas pengaruh disonansi emosional, *negative affect*, dan *positive affect* terhadap kelelahan emosional pada karyawan.

Bapak/Ibu dipilih sebagai calon responden karena penelitian ini sangat memerlukan informasi dari Bapak/Ibu sebagai karyawan dari perusahaan PT. Armada Finance. Oleh karena itu, saya selaku peneliti memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk dapat meluangkan waktu dalam menjawab serangkaian pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini. Kemudian, setelah kuesioner terisi Bapak/Ibu bisa menyerahkan kepada saya ataupun pihak HRD perusahaan.

Apabila dalam pengisian kuesioner terdapat pernyataan-pernyataan yang kurang jelas sehingga menimbulkan pernyataan dapat menghubungi saya melalui :

Whatsapp : 0812-2737-0887

E-mail : [andreasfigo46@gmail.com](mailto:andreasfigo46@gmail.com)

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

## **BAGIAN I**

Silahkan Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda

(ü) jawaban anda pada kolom yang telah tersedia

### **1. Jenis Kelamin**

Laki-laki

Perempuan

### **2. Usia**

< 20 Tahun

20 – <30 Tahun

30 – <40 Tahun

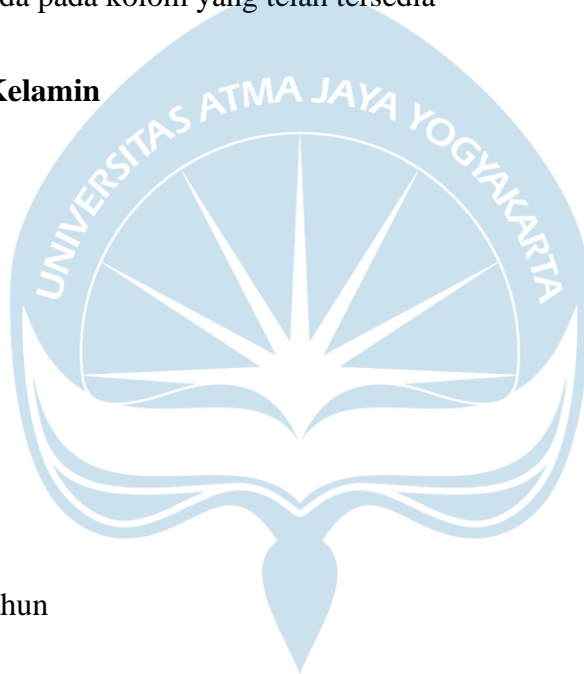
40 – <50 Tahun

> 50 Tahun

### **3. Pendidikan Terakhir**

SMA/Sederajat

S1



S2

Lainnya:.....

#### **4. Lama Bekerja**

< 1 Tahun

1 – <5 Tahun

5 – <10 Tahun

>10 Tahun

**5. Divisi/Departemen : .....**

#### **BAGIAN II**

Mohon Bapak/Ibu memberikan jawaban atas pernyataan berikut ini sesuai dengan kondisi anda yang sebenar-benarnya dengan cara memberi tanda centang (ü) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan keterangan yang ada dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa terkuras secara emosional dari pekerjaan yang saya lakukan					
2	Saya merasa kelelahan di akhir hari bekerja					
3	Saya merasa lelah ketika saya bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lain ditempat kerja					
4	Bekerja seharian bersama orang lain merupakan suatu tekanan					
5	Saya merasa kelelahan pada pekerjaan saya					
6	Saya merasa frustrasi oleh pekerjaan saya					
7	Saya merasa bekerja terlalu keras pada pekerjaan saya					
8	Bekerja secara langsung dengan orang lain membuat saya terlalu stress					
9	Saya merasa tidak mempunyai tenaga dan kesabaran lagi					
10	Ketika menghadapi pelanggan, emosi yang saya tampilkan berbeda dengan yang saya rasakan					
11	Sebagian besar waktu kerja saya menampilkan ekspresi emosi yang berbeda dengan yang saya rasakan					

12	Untuk melakukan pekerjaan dengan baik, saya harus berpura-pura tidak jengkel meskipun saya merasa seperti itu					
13	Ketika berhadapan dengan pelanggan, saya harus menekan kejengkelan yang mungkin saya rasakan					

Mohon Bapak/Ibu mengisi kuesioner dibawah ini sesuai dengan emosi yang dirasakan selama bekerja dalam waktu satu minggu terakhir dengan cara memberi tanda centang (ü) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan keterangan yang ada dibawah ini.

Keterangan:

1 = Sangat Sedikit

2 = Sedikit

3 = Sedang

4 = Banyak

5 = Sangat Banyak

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Merasa Tertarik					
2	Merasa Tertekan					

3	Merasa Bersemangat					
4	Merasa Kecewa					
5	Merasa Tangguh					
6	Merasa Bersalah					
7	Merasa Takut					
8	Merasa Agresif					
9	Merasa Antusias					
10	Merasa Bangga					
11	Merasa Pemarah					
12	Merasa Waspada					
13	Merasa Malu					
14	Merasa Terinspirasi					
15	Merasa Gugup					
16	Merasa Bertekad					
17	Merasa Penuh Perhatian					
18	Merasa Gelisah					
19	Merasa Aktif					

20	Merasa Khawatir					
----	-----------------	--	--	--	--	--

Demikian rangkaian pertanyaan kuesioner yang penulis sajikan. Mohon maaf jika ada kesalahan maupun kekurangan dalam kuesioner ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan SDM dengan lebih baik dan tepat sasaran. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini dengan sebaik mungkin.





## Lampiran 2 Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	Perempuan	40-<50	S1	>10
2	Laki-laki	40-<50	SMA	5-<10
3	Laki-laki	>50	S1	>10
4	Laki-laki	40-<50	S1	>10
5	Perempuan	40-<50	Diploma	>10
6	Laki-laki	40-<50	S1	5-<10
7	Perempuan	40-<50	S1	>10
8	Laki-laki	40-<50	S1	>10
9	Perempuan	40-<50	S1	>10
10	Perempuan	40-<50	S1	>10
11	Perempuan	40-<50	SMA	>10
12	Perempuan	40-<50	S1	>10
13	Perempuan	>50	Diploma	>10
14	Perempuan	30-<40	Diploma	>10
15	Perempuan	40-<50	S1	>10
16	Perempuan	30-<40	S1	5-<10
17	Perempuan	40-<50	S1	>10
18	Perempuan	30-<40	Diploma	>10
19	Perempuan	40-<50	S1	>10

20	Perempuan	30-<40	S1	>10
21	Perempuan	40-<50	S1	>10
22	Perempuan	>50	S1	>10
23	Laki-laki	>50	S1	>10
24	Perempuan	30-<40	S1	>10
25	Perempuan	30-<40	S1	>10
26	Perempuan	30-<40	S1	>10
27	Perempuan	40-<50	S1	>10
28	Perempuan	30-<40	Diploma	>10
29	Perempuan	30-<40	S1	>10
30	Perempuan	40-<50	S1	>10
31	Perempuan	40-<50	S1	>10
32	Perempuan	30-<40	S1	5-<10
33	Perempuan	30-<40	S1	>10
34	Perempuan	>50	S1	>10
35	Perempuan	40-<50	SMA	>10
36	Perempuan	30-<40	S1	>10
37	Laki-laki	30-<40	S1	5-<10
38	Perempuan	40-<50	S1	>10
39	Perempuan	30-<40	S1	5-<10
40	Laki-laki	40-<50	SMA	5-<10
41	Perempuan	40-<50	S1	>10

42	Perempuan	30-<40	S1	1-<5
43	Perempuan	30-<40	S1	5-<10
44	Laki-laki	30-<40	S1	5-<10
45	Perempuan	30-<40	SMA	>10
46	Laki-laki	40-<50	SMA	5-<10
47	Laki-laki	30-<40	SMA	5-<10

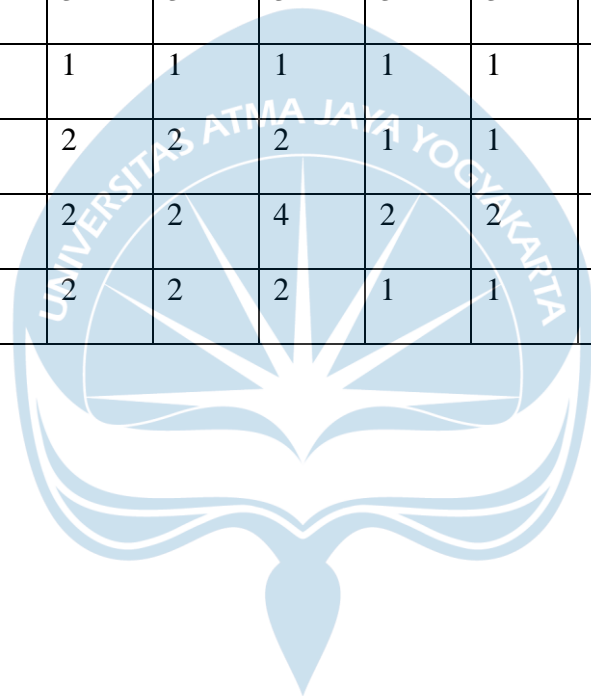


No	Kelelahan Emosional(Y)									Total	Disonansi Emosional(X1)				Total
	Y,1	Y,2	Y,3	Y,4	Y,5	Y,6	Y,7	Y,8	Y,9		X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	16	2	2	4	4	12
2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	20	3	2	3	4	12
3	3	3	2	2	1	4	4	2	1	22	2	2	1	1	6
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4
5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	24	4	4	4	4	16
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	5	1	5	5	16
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	2	3	3	11
8	2	3	1	1	2	2	2	1	1	15	3	3	2	1	9
9	2	4	2	2	2	2	4	2	2	22	4	2	2	2	10
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	2	2	4	12
11	2	3	2	1	2	2	2	1	1	16	3	2	2	3	10
12	2	2	2	1	2	1	2	1	1	14	4	3	4	4	15

13	3	2	2	3	3	2	2	2	2	21	3	2	3	3	11
14	3	4	2	4	3	2	2	2	2	24	3	2	3	4	12
15	2	5	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	3	3	10
16	2	2	2	2	2	2	4	2	2	20	4	4	4	4	16
17	2	2	2	2	2	1	1	1	1	14	1	1	2	1	5
18	4	4	2	2	3	3	3	2	2	25	4	2	2	4	12
19	3	3	2	3	2	3	3	3	2	24	3	3	2	3	11
20	5	4	5	3	1	1	1	5	3	28	1	5	4	3	13
21	2	3	2	2	2	1	1	1	2	16	2	2	2	2	8
22	1	2	2	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	2	8
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	8
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	3	3	3	4	13
25	2	3	3	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	12
26	2	3	2	1	2	1	2	2	2	17	4	4	4	4	16

27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	8
28	2	3	2	1	2	1	2	2	2	17	4	4	4	4	16
29	4	4	3	1	2	2	3	1	1	21	1	1	1	2	5
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	4	12
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	4	12
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	4	4	16
33	3	2	1	2	1	2	2	2	4	19	4	4	4	4	16
34	3	3	2	1	2	1	2	2	2	18	4	4	4	4	16
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	2	2	2	3	9
36	2	3	2	1	2	1	2	2	2	17	4	4	4	4	16
37	3	4	3	2	3	2	2	2	2	23	2	2	2	2	8
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
39	4	4	3	2	3	2	3	2	2	25	2	4	3	3	12
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	4	10

41	3	3	2	2	2	2	3	2	2	21	3	2	2	2	9
42	2	3	2	1	2	2	2	1	1	16	1	1	1	1	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4
45	1	2	2	1	2	2	2	1	1	14	2	2	1	2	7
46	2	2	2	2	2	2	4	2	2	20	3	2	3	4	12
47	2	3	3	2	2	2	2	1	1	18	2	2	3	3	10



No	Positive Affect(X2)										To tal	Negative Affect(X2)										To tal
	X 2, 1	X 2, 3	X 2, 5	X 2, 9	X2 ,10	X2 ,12	X2 ,14	X2 ,16	X2 ,17	X2 ,19		X2 ,2	X2 ,4	X2 ,6	X2 ,7	X2 ,8	X2, 11	S2, 13	X2, 15	X2, 18	X2, 20	
1	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	37	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	15
2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	36	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	22
3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	34	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	14
4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	13	2	5	1	1	1	1	1	1	3	1	17
5	2	3	5	3	4	3	3	1	2	2	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
6	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	36	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	13
7	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13
8	4	3	2	4	2	2	4	3	2	3	29	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	27
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	14
10	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	15	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	12



11	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	31	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	16
12	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11
13	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	33	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	21
14	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	16
15	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	29	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	26
16	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	1	1	1	1	4	2	4	1	1	2	18
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
18	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	30	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	23
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	2	2	2	3	4	3	3	2	2	1	24
20	1	1	2	1	1	5	1	1	1	3	17	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	20
21	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	41	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	15
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	15
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
24	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	33	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	25

25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	14
26	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	41	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
28	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	41	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	13
30	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	35	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22
31	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	27
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	12
33	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	41	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14
34	4	4	4	5	5	2	3	4	4	5	40	1	5	1	2	4	3	1	1	1	2	21
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11
36	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	42	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

39	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	37	2	3	1	1	4	4	1	1	1	1	19
40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	18
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	19
42	5	5	4	4	5	1	4	4	4	3	39	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	14
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25
44	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12	2	5	1	1	1	1	1	1	3	1	17
45	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	12
46	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	35	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	22
47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	22

### Lampiran 3 Uji Instrumen (Uji Validitas & Uji Reliabilitas)

#### Variabel Disonansi Emosional

#### Uji Validitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Disonansi Emosional
X1.1	Pearson Correlation	1	.466**	.588**	.671**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47
X1.2	Pearson Correlation	.466**	1	.609**	.445**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.000
	N	47	47	47	47	47
X1.3	Pearson Correlation	.588**	.609**	1	.808**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	47	47	47	47	47
X1.4	Pearson Correlation	.671**	.445**	.808**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	47	47	47	47	47
Disonansi Emosional	Pearson Correlation	.816**	.746**	.901**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Uji Reliabilitas

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.857	.856	4

## Variabel Positive Affect

### Uji Validitas

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Positive Affect
X2.1	Pearson Correlation	1	.857**	.448**	.738**	.650**	.098	.775**	.761**	.728**	.634**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.510	.000	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.2	Pearson Correlation	.857**	1	.532**	.796**	.710**	.147	.805**	.819**	.828**	.592**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.323	.000	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.3	Pearson Correlation	.448**	.532**	1	.625**	.840**	.195	.534**	.481**	.570**	.498**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.188	.000	.001	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.4	Pearson Correlation	.738**	.796**	.625**	1	.808**	.136	.858**	.807**	.742**	.706**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.361	.000	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.5	Pearson Correlation	.650**	.710**	.840**	.808**	1	.124	.724**	.750**	.745**	.672**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.406	.000	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.6	Pearson Correlation	.098	.147	.195	.136	.124	1	.215	.197	.372*	.320*	.357*
	Sig. (2-tailed)	.510	.323	.188	.361	.406		.147	.184	.010	.029	.014
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.7	Pearson Correlation	.775**	.805**	.534**	.858**	.724**	.215	1	.834**	.791**	.657**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.147		.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.8	Pearson Correlation	.761**	.819**	.481**	.807**	.750**	.197	.834**	1	.871**	.772**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.184	.000		.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.9	Pearson Correlation	.728**	.828**	.570**	.742**	.745**	.372*	.791**	.871**	1	.701**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000		.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X2.10	Pearson Correlation	.634**	.592**	.498**	.706**	.672**	.320*	.657**	.772**	.701**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.029	.000	.000	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Positive Affect	Pearson Correlation	.825**	.875**	.710**	.894**	.873**	.357*	.890**	.905**	.913**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.940	10

## Variabel Negative Affect

### Uji Validitas

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	Negative Affect
X3.1	Pearson Correlation	1	.448**	.506**	.553**	.097	.322*	.260	.332*	.357*	.278	.659**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.516	.027	.078	.022	.014	.058	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.2	Pearson Correlation	.448**	1	.041	.266	.097	.408**	-.078	-.008	.370*	.077	.478**
	Sig. (2-tailed)	.002		.784	.071	.515	.004	.602	.955	.010	.605	.001
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.3	Pearson Correlation	.506**	.041	1	.767**	.308*	.225	.432**	.502**	.359*	.356*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.784		.000	.035	.128	.002	.000	.013	.014	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.4	Pearson Correlation	.553**	.266	.767**	1	.477**	.347*	.544**	.650**	.491**	.545**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.071	.000		.001	.017	.000	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.5	Pearson Correlation	.097	.097	.308*	.477**	1	.403**	.411**	.163	.056	.246	.540**
	Sig. (2-tailed)	.516	.515	.035	.001		.005	.004	.274	.710	.096	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.6	Pearson Correlation	.322*	.408**	.225	.347*	.403**	1	.296*	.284	.057	.169	.592**
	Sig. (2-tailed)	.027	.004	.128	.017	.005		.043	.053	.704	.255	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.7	Pearson Correlation	.260	-.078	.432**	.544**	.411**	.296*	1	.663**	.277	.439**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.078	.602	.002	.000	.004	.043		.000	.060	.002	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.8	Pearson Correlation	.332*	-.008	.502**	.650**	.163	.284	.663**	1	.464**	.410**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.022	.955	.000	.000	.274	.053	.000		.001	.004	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.9	Pearson Correlation	.357*	.370*	.359*	.491**	.056	.057	.277	.464**	1	.472**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.014	.010	.013	.000	.710	.704	.060	.001		.001	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X3.10	Pearson Correlation	.278	.077	.356*	.545**	.246	.169	.439**	.410**	.472**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.058	.605	.014	.000	.096	.255	.002	.004	.001		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Negative Affect	Pearson Correlation	.659**	.478**	.683**	.874**	.540**	.592**	.640**	.655**	.593**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.835	10

## Variabel Kelelahan Emosional

### Uji Validitas

		Correlations									Kelelahan Emosional
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
Y.1	Pearson Correlation	1	.670**	.661**	.445**	.293*	.297*	.188	.566**	.417**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.046	.043	.206	.000	.004	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.2	Pearson Correlation	.670**	1	.640**	.243	.514**	.348*	.279	.299*	.175	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.100	.000	.017	.058	.041	.238	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.3	Pearson Correlation	.661**	.640**	1	.394**	.303*	.176	.093	.586**	.294*	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.038	.237	.532	.000	.045	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.4	Pearson Correlation	.445**	.243	.394**	1	.400**	.435**	.223	.641**	.569**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.002	.100	.006		.005	.002	.133	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.5	Pearson Correlation	.293*	.514**	.303*	.400**	1	.400**	.307*	.114	.192	.570**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.038	.005		.005	.036	.445	.196	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.6	Pearson Correlation	.297*	.348*	.176	.435**	.400**	1	.646**	.236	.159	.614**
	Sig. (2-tailed)	.043	.017	.237	.002	.005		.000	.111	.285	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.7	Pearson Correlation	.188	.279	.093	.223	.307*	.646**	1	.213	.171	.531**
	Sig. (2-tailed)	.206	.058	.532	.133	.036	.000		.151	.251	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.8	Pearson Correlation	.566**	.299*	.586**	.641**	.114	.236	.213	1	.740**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.000	.000	.445	.111	.151		.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y.9	Pearson Correlation	.417**	.175	.294*	.569**	.192	.159	.171	.740**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.004	.238	.045	.000	.196	.285	.251	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Kelelahan Emosional	Pearson Correlation	.783**	.728**	.709**	.701**	.570**	.614**	.531**	.726**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.841	9

## Lampiran 4 Analisis Data (Analisis Deskriptif)

Disonansi Emosional					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	47	1	5	2.72	1.057
X1.2	47	1	5	2.47	1.018
X1.3	47	1	5	2.74	1.073
X1.4	47	1	5	3.00	1.103
Valid N (listwise)	47				

Positive Affect					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	47	1	5	3.34	.915
X2.2	47	1	5	3.47	.929
X2.3	47	2	5	3.26	.896
X2.4	47	1	5	3.17	1.007
X2.5	47	1	5	3.28	1.117
X2.6	47	1	5	2.79	1.062
X2.7	47	1	5	3.06	.919
X2.8	47	1	5	3.17	1.007
X2.9	47	1	5	3.21	.999
X2.10	47	1	5	3.23	.983
Valid N (listwise)	47				

Negative Affect					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	47	1	3	1.79	.778
X3.2	47	1	5	2.09	1.176
X3.3	47	1	4	1.55	.802
X3.4	47	1	3	1.57	.744
X3.5	47	1	4	2.23	.960
X3.6	47	1	5	1.83	.892
X3.7	47	1	4	1.85	.807
X3.8	47	1	3	1.57	.651
X3.9	47	1	3	1.57	.683
X3.10	47	1	4	1.68	.783
Valid N (listwise)	47				

Kelelahan Emosional					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	47	1	5	2.34	.867
Y.2	47	1	5	2.66	.915
Y.3	47	1	5	2.17	.732
Y.4	47	1	4	1.87	.679
Y.5	47	1	3	2.02	.571
Y.6	47	1	4	1.87	.679
Y.7	47	1	4	2.30	.832
Y.8	47	1	5	1.87	.711
Y.9	47	1	4	1.85	.625
Valid N (listwise)	47				

## Lampiran 5 Output Regresi Linear Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 <sup>a</sup>	.226	.172	4.015

a. Predictors: (Constant), Negative Affect, Disonansi Emosional, Positive Affect

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	202.815	3	67.605	4.194	.011 <sup>b</sup>
	Residual	693.100	43	16.119		
	Total	895.915	46			

a. Dependent Variable: Kelelahan Emosional

b. Predictors: (Constant), Negative Affect, Disonansi Emosional, Positive Affect

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.824	3.390		2.603	.013
	Disonansi Emosional	.251	.177	.202	1.416	.164
	Positive Affect	.032	.080	.058	.406	.687
	Negative Affect	.358	.115	.417	3.110	.003

a. Dependent Variable: Kelelahan Emosional



## Lampiran 6 Surat Riset



**SURAT KETERANGAN**  
**No. 322/SDM/AF/VIII/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

**NAMA** : Andreanus Figo Mulia Handoyo  
**NPM** : 180324263  
**Alamat** : Kendal Growong Rt 01 Rw 04 Pucungrejo Muntilan

adalah benar Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika – Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah melaksanakan penelitian pada tanggal 23 - 25 Juni 2023 di Kantor Pusat - PT Armada Finance untuk keperluan menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Magelang, 9 Agustus 2023

**PT ARMADA FINANCE**

**Diah Mei Setyawati**  
**Kabag Personalia**

cc : - file

Kantor Pusat :  
Jl. Jendral Sudirman No. 165 Magelang 56125  
Telp : 0293 - 313777 Fax : 0293 - 313888