

**Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kelelahan Emosional
Dengan *Surface Acting* Sebagai Pemediasi Pada Perawat Rumah Sakit
Di Kota Kefamenanu, Nusa Tenggara Timur**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Edmundo Carlos Sallu

NPM : 180324053

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA TAHUN AKADEMIK 2023**

Skripsi

**Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kelelahan Emosional
Dengan *Surface Acting* Sebagai Pemediasi Pada Perawat Rumah Sakit
Di Kota Kefamenanu, Nusa Tenggara Timur**



Disusun oleh:

Edmundo Carlos Sallu

NPM: 180324053

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., MSc

18 Desember 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi
Pengaruh *Work family conflict* Terhadap Kelelahan Emosional Dengan *Surface acting*
Sebagai Pemediasi Pada Perawat Rumah Sakit Di Kota Kefamenanu, Nusa Tenggara
Timur

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Edmundo Carlos Sallu
NPM: 180324053

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 05 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

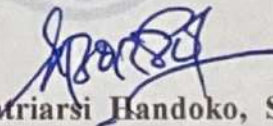


Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si

Anggota Panitia Penguji

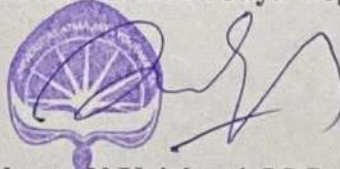


Aloysia Desy Pramusiwi, SE., Msc



Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., MSc

Yogyakarta, 05 Januari 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAN

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

Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Kelelahan Emosional Dengan Surface Acting Sebagai Pemediasi Pada Perawat Rumah Sakit Di Kota Kefamenanu, Nusa Tenggara Timur

Merupakan hasil karya saya sendiri. Saya menegaskan bahwa segala pernyataan, gagasan, serta kutipan, baik yang dikutip langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau konsep orang lain, telah saya cantumkan secara tertulis dalam daftar pustaka skripsi ini. Saya menyadari bahwa jika pada suatu saat terbukti bahwa saya telah melakukan plagiasi sebagian atau keseluruhan dari karya ini, maka gelar serta ijazah yang saya peroleh dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta akan dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada universitas tersebut.

Yogyakarta, 18 Desember 2023

Yang Menyatakan

Edmundo Carlos Sallu

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, petunjuk, dan kekuatan-Nya yang senantiasa melimpah sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Emotional Exhaustion Dengan Surface Acting Sebagai Variabel Mediasi” dapat saya selesaikan dengan baik.

Tak terhingga rasa terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tua yang telah menjadi pilar utama dalam memberikan inspirasi, doa, dan dukungan tak terhingga. Semangat serta arahan mereka menjadi fondasi kuat dalam perjalanan saya meraih pencapaian ini.

Penghargaan setinggi-tingginya juga saya tujukan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang berharga dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini. Dukungan dari lingkungan akademik yang cemerlang telah memperkaya pengetahuan dan wawasan saya.

Tidak lupa, saya sampaikan penghargaan yang mendalam kepada Kaprodi dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan pengajaran yang sangat berarti. Ilmu dan pemahaman yang telah disampaikan menjadi landasan yang kokoh dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta diskusi yang sangat berharga. Kehadiran dan

kerjasama dari Anda semua telah melengkapi perjalanan saya dalam mencapai cita-cita ini.

Diharapkan karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam ranah akademik, khususnya dalam konteks Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Setiap masukan dan saran akan saya terima dengan penuh rasa terbuka, demi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

Atas waktu, tenaga, serta segala bentuk bantuan yang telah diberikan, saya sampaikan penghargaan yang tulus. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidangnya.



Yogyakarta, Desember 2023

Penulis

MOTO

“IMPOSIBLE IS NOTHING”



DAFTAR ISI

Judul	
Kata Pengantar	i
Abstrak.....	ii
Daftar Isi.....	
Daftar Tabel.....	
Daftar Gambar.....	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Bagi Karyawan	9
1.5.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	9
1.6 Sistematika Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Emotional Exhaustion</i>	11
2.1.1 Defenisi <i>Emotional Exhaustion</i>	11
2.1.2 Penyebab <i>Emotional Exhaustion</i>	13
2.1.3 Dampak <i>Emotional Exhaustion</i>	15
2.2 Work Family Conflict	16
2.2.1 Defenisi Work Family Conflict.....	16

2.2.2 Penyebab Work Family Conflict.....	18
2.2.3 Dampak Work Family Conflict.....	20
2.3 Surface Acting	22
2.3.1 Defenisi Work Family Conflict.....	22
2.3.2 Penyebab Work Family Conflict.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Pengembangan Hipotesis	29
2.5.1 Pengaruh Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion	29
2.5.2 Pengaruh Work Family Conflict terhadap Surface Acting	30
2.5.3 Pengaruh Surface Acting terhadap Emotional Exhaustion	32
2.5.4 Peran Surface Acting pada Pengaruh antara Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion	33
2.6 Kerangka Penelitian	35
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sumber Data.....	37
3.2.1 Data Primer	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4 Teknik Pengumpulan Dat.....	39
3.4.1 Kuisiонер.....	39
3.5 Instrumen Penelitian	40
3.6 Pengujian Instrumen	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Metode Analisis Data.....	42

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2 Uji Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMABAHASAN	
4.1 Pengujian Instrumen	49
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	50
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.3 Hasil Analisis Data.....	57
1 Analisis Regresi Linier Berganda	57
2 Hasil Uji Mediasi	58
3 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
4 Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
5 Koefisien Determinasi R^2	64
4.4 Pembahasan.....	65
4.4.1 Pengaruh Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion	65
4.4.2 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Surface Acting</i>	66
4.4.3 Pengaruh <i>Surface Acting</i> terhadap Emotional Exhaustion	67
4.4.4 Peran <i>Surface Acting</i> pada Pengaruh antara Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4 Saran	72
Daftar Pustaka.....	74

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Dahulu.....	26
Tabel 3.1 Kriteria Interval Kelas.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.5 Usia Responden	55
Tabel 4.6 Lama Bekerja	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.8 Hasil Analisis Jalur Work Family Conflict terhadap Acting	36
Tabel 4.9 Hasil Analisis Jalur Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion dimediasi oleh Surface Acting.....	60
Tabel 4.10 Tabel Direct Effect, Tabel Indirect Effect dan Total Effect Work Family Conflict terhadap Emtional Exhaustion dimediasi oleh Surface Actiing.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Sobel63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Jawaban Responden



ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi korelasi antara *Work Family Conflict*, *Surface Acting*, dan *Emotional Exhaustion* pada konteks lingkungan kerja perawatan kesehatan. Dengan menggunakan analisis data dari responden yang terdiri dari staf perawat, penelitian ini mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (*Work Family Conflict*) dengan kecenderungan individu menggunakan *Surface Acting* dalam mengelola emosi di lingkungan kerja. Hasil menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* secara langsung mempengaruhi tingkat *Emotional Exhaustion*, sementara penggunaan *Surface Acting* juga terkait erat dengan peningkatan tingkat kelelahan emosional. Lebih lanjut, *Surface Acting* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *Work Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion*, menjelaskan sebagian dampak konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga terhadap kelelahan emosional di tempat kerja. Implikasi manajerial dari temuan ini menyoroti pentingnya perhatian pada kesejahteraan mental staf perawat dan perlunya strategi coping adaptif serta dukungan psikologis. Upaya manajerial yang menyeluruh diperlukan untuk mengurangi *Work Family Conflict*, mengelola *Surface Acting*, dan mengurangi tingkat *Emotional Exhaustion*, dengan fokus pada kebijakan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, pengelolaan waktu yang efisien, dan investasi dalam pelatihan manajemen emosi di tempat kerja. Keterbatasan metodologis, seperti cakupan sampel yang terbatas dan ketergantungan pada metode kuesioner, perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup perluasan cakupan variabel, analisis lebih mendalam terhadap peran *Surface Acting*, dan integrasi metode pengukuran yang lebih variatif. Penelitian ini memberikan pandangan yang relevan tentang kompleksitas hubungan antara *Work Family Conflict*, *Surface Acting*, dan *Emotional Exhaustion*, dengan implikasi penting bagi manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kesejahteraan staf perawat di lingkungan kerja.

Kata Kunci: *Work Family Conflict*, *Surface Acting*, *Emotional Exhaustion*, Perawat.