

**PERANAN EFIKASI DIRI DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA KARYAWAN
ALFAMART WILAYAH BANJARBARU**

Skripsi

**Diajukan guna memenuhi sebagai syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Psikologi
Universitas Lambung Mangkurat**



Oleh

Zulyanna Zahro

1710914120037

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Juli, 2023

Skripsi

**PERANAN EFIKASI DIRI DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA
KARYAWAN ALFAMART WILAYAH BANJARBARU**

dipersiapkan dan disusun oleh

Zulyanna Zahro

telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 17 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



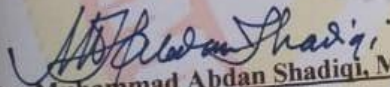
Rooswita Santia Dewi, M.Si., Psikolog
NIP. 197409082008122001

Anggota Dewan Penguji Lain

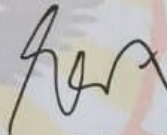


Dr. Rusdi Rusli M.Psi., Psikolog
NIP. 198711242014041001

Pembimbing Pendamping



Dr. Muhammad Abdan Shadiqi, M.Si
NIP. 199102232019031008



Dr. Ermina Istiqomah, M.Si., Psikolog
NIP. 197009192005012002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi



Sukma Noor Akbar, M.Psi., Psikolog
NIP. 198104212008121005

Koordinator Program Studi Psikologi

PERNYATAAN

Dengan ini saya, Zulyanna Zahro menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 17 Juli 2023



Zulyanna Zahro
1710914120037

ABSTRAK

PERANAN EFIKASI DIRI DENGAN EMOTIONAL LABOR KARYAWAN ALFAMART WILAYAH BANJARBARU

Zulyanna Zahro

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Efikasi Diri memainkan peranan dengan Emotional Labor. Populasi yang dipilih pada penelitian ini adalah karyawan Alfamart wilayah Banjarbaru dengan total 64 orang. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling yaitu sampel yang diambil tidak diberikan peluang yang sama yang mana anggota populasi dipilih menjadi sampel dengan metode sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan skala Efikasi Diri dan skala Emotional Labor. Data awalnya berjumlah 64 orang kemudian digunakan outlier yang memangkas jumlah sampel menjadi 60 orang. Berdasarkan hasil uji regresi linear, ditemukan bahwa Efikasi Diri secara signifikan mempengaruhi Emotional Labor ke arah negatif dengan kontribusi 12,2%. Analisis tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, yakni terdapat peran signifikan antara Efikasi Diri dengan Emotional Labor pada karyawan Alfamart wilayah Banjarbaru yang semakin besar Efikasi Diri maka semakin kecil Emotional Labor yang dimiliki karyawan.

Kata kunci : Efikasi diri, *emotional labor*, karyawan alfamart.

ABSTRACT

THE ROLE OF SELF-EFFICIENCY WITH EMOTIONAL LABOR ALFAMART EMPLOYEES FOR THE BANJARBARU REGION

Zulyanna Zahro

This study aims to investigate whether Self-Efficacy plays a role in Emotional Labor. The study population was the Alfamart employees in Banjarbaru area with a total of 64 people. Data were collected using the non-probability sampling technique, where the selected sample was not given the same opportunity. In other words, the members of the population were selected as the sample using the saturated sampling method. Data were collected using the Self-Efficacy scale and the Emotional Labor scale. The initial data were taken from 64 people and then the sample was reduced to 60 persons using the outlier. The results of the linear regression test showed that Self-Efficacy significantly affected Emotional Labor in a negative way with a contribution of 12.2%. This analysis proves that the proposed hypothesis, which states that there is a significant role of Self-Efficacy in Emotional Labor among the Alfamart employees in Banjarbaru area, is accepted; the higher the Self-Efficacy, the lower the Emotional Labor in the employees.

Keywords: Self-efficacy, emotional labor, alfamart employees.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peranan Efikasi Diri terhadap Emotional Labor pada karyawan Alfamart wilayah Banjarbaru”, pada waktu yang tepat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Psikologi di Program Studi Psikologi Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Dr. dr. Istiana, M. Kes yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Koordinator Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Bapak Sukma Noor Akbar, M.Psi.,Psikolog atas kesempatan dan izin yang telah diberikan serta arahan dan dukungan selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
3. Kedua pembimbing; Ibu Rooswita Santia Dewi, M.Si.,Psikolog dan Bapak Dr. Muhammad Abdan Shadiqi, M.Si yang memberikan saran dan arah dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua dosen penguji; Bapak Dr. Rusdi Rusli M.Psi.,Psikolog dan Ibu Dr. Ermina Istiqomah, M.Si.,Psikolog yang sudah berkenan menjadi dosen

penguji dan memberikan saran serta arahan selama masa sidang maupun revisi setelah sidang.

5. Seluruh dosen Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu serta pengajaran selama masa perkuliahan
6. Seluruh staf Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi.
7. Rekan penelitian, serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan
8. Kepada Personalia Alfamart dan staff PT. Sumber Alfaria Trijaya (Branch Banjarmasin) yang sudah bersedia menjadi subjek serta memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
9. Teman-teman V-Mel; Devi, Faidha, Sarah, Fina, Intan, Erika, Nurul dan Nanda. Terima kasih banyak untuk segalanya dan tidak segan untuk ditanyai.
10. Khumayrah, terima kasih banyak Khumay sudah banyak membantu saya, khususnya ketika pencarian subjek. Kebaikan Khumay akan selalu terkenang.
11. Kepada Sofia Fatimah dan Nining, terima kasih banyak Fia dan Nining telah banyak membantu selama masa perkuliahan atau di luar perkuliahan.
12. Masayu Devanda dan Arum Purwaningsih, sahabat sedari SMA hingga terpisah dengan jurusan kuliah masing-masing, terima kasih banyak yang

tak terhingga khususnya mendengarkan keluhan selama pengerjaan skripsi.

Semoga selalu memiliki waktu untuk bersua.

13. Raden Ayu Ranty, sahabat terbaik saya selalu menemani saya meski raga jauh namun selalu sedia mendengarkan dan memberikan saran bukan hanya sebatas saran kuliah namun juga hidup. Terima kasih untuk dulu, sekarang dan akan datang.
14. Untuk Orangtua tercinta, Umi yang tidak pernah menyerah mengingatkan pentingnya menuntut ilmu dan Abi yang mengawasi pembelajaran anak-anaknya. Terima kasih selalu percaya bahwa anakmu ini bisa menuntut ilmu di perguruan tinggi.
15. Adik-adik tersayangku, Moda dan Tama yang selalu mendoakan kakak agar bisa menyelesaikan studi. Bersandarlah pada kakak selalu seperti kata Umi, kita yang saling memiliki.
16. Kepada rekan kerja dan para Guru TPA Raudhatul Akhyar, - Ustadzah Hidayah, dan SMP IT Ar-Rahman Banjarbaru, -Ustadzah Mutti'ah, Ustadzah Rukmini, dan yang lainnya. Terima kasih dukungan, petuah, dan semangatnya.
17. Siswa-siswaku tersayang yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan studi saya. Terima kasih karena semangat belajar kalian membuat saya termotivasi untuk terus belajar dan keceriaan kalian menular pada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

18. Terima kasih terbesar, Zulyanna Zahro, saya sendiri terima kasih sudah sekuat ini. Sudah percaya dengan diri sendiri, berkerja keras, dan tidak menyerah pada diri sendiri. Semoga perjuangan menuntut ilmu tidak berakhir dan menjadi amal jariyah.

Semoga Allah SWT membalas semua bantuan dan jasa kalian semua. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, Juni 2023

Zulyanna Zahro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Signifikansi dan Keunikan Penelitian.....	8
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	12
2. 1 <i>Emotional labor</i>	12
2.1.1 Pengertian <i>Emotional labor</i>	12
2.1.2 Dimensi <i>Emotional labor</i>	13
2.1.3 Faktor <i>Emotional labor</i>	17
2. 2 Efikasi Diri.....	19
2.2.1 Pengertian Efikasi Diri.....	19
2.2.2 Dimensi Efikasi Diri.....	21
2.2.3 Sumber Efikasi Diri.....	22
2.2.4 Faktor Pembangun Efikasi Diri.....	26
2.3 Peranan Efikasi Diri dan <i>Emotional labor</i>	29
2.4 Landasan Teori.....	31
2.5 Hipotesis.....	33

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Identifikasi Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
3.2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3.3 Subjek dan Tempat penelitian.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Instrumen Penelitian	37
3.4.2 Validasi dan Reliabilitas Alat Ukur.....	42
3.5 Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	49
4.2 Pelaksanaan Penelitian	49
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Deskripsi Data Penelitian	51
4.3.2 Hasil Analisis Data Penelitian	55
4.4 Pembahasan	60
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rincian Blueprint Skala Emotional labor.....	39
Tabel 3.2 Rincian Blueprint Skala Efikasi Diri.....	40
Tabel 3.3 Blueprint Emotional Labor Scale Setelah Uji Coba	45
Tabel 3.4 Blueprint Emotional Labor Scale Setelah Uji Coba	46
Tabel 4.1 Tabel deskripsi subjek penelitian	49
Tabel 4.2 Perhitungan Skor Hipotetik	51
Tabel 4.3 Perbandingan Skor Hipotetik dan Skor Empirik	52
Tabel 4.4 Rumus Norma	53
Tabel 4.5 Rumus Norma Kategorisasi Efikasi Diri	53
Tabel 4.6 Kategorisasi Data Efikasi Diri	53
Tabel 4.7 Rumus Norma Kategorisasi Emotional Labor	54
Tabel 4.8 Kategorisasi Data Emotional Labor	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Sebelum Outlier	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Sesudah Outlier	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	59
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi Regresi	59
Tabel 4.14 Interpretasi koefisien korelasi (r)	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	32
Gambar 4.1 Diagram Leverage Point	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Skala Penelitian.....	74
A.1 Skala Penelitian.....	74
A.2 Skala penelitian setelah hasil dari <i>expert judgment</i>	77
A.3 Sintesa Alat Ukur Skala Emotional labor	80
B. Surat-surat Persetujuan	83
B.1 Izin komisi etik penelitian Kesehatan FK ULM.....	83
B.2 Surat izin uji coba dari Prodi Psikologi ULM.....	84
B.3 Surat izin penelitian dari Prodi Psikologi ULM.....	85
B.4 Sertifikat lulus uji plagiasi.....	86
B.5 Formulir cek referensi.....	87
B.6 Formulir uji format	88
C. Lampiran Data Penelitian	89
C.1 Validitas Reliabilitas dan Seleksi Aitem (Uji Coba)	89
C.2 Data Uji Coba Efikasi Diri	91
C.3 Data Uji Coba Emotional Labor	93
C.4 Validitas, Reliabilitas dan Seleksi Aitem (Data penelitian).....	95
C.5 Data Penelitian Efikasi Diri	97
C.6 Data Penelitian Emotional Labor	99
C.7 Uji Deskriptif	101
C.8 Uji Outlier	107

C.9 Uji Asumsi	108
----------------------	-----

