

HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN GARIS DEPAN HOTEL DI SOLO RAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Derajat Sarjana (S-1) Psikologi



Oleh:

Khusnul Khotimah

F 100 192 326

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2024

HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN GARIS DEPAN HOTEL DI SOLO RAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Derajat Sarjana (S-1) Psikologi

Diajukan oleh:

KHUSNUL KHOTIMAH

F 100 192 326

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN GARIS DEPAN HOTEL DI SOLO RAYA

Oleh :

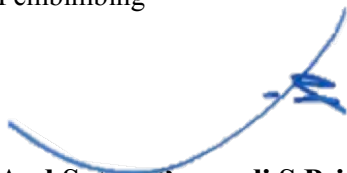
KHUSNUL KHOTIMAH

F 100 192 326

Telah disetujui untuk dipertahankan
didepan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Aad Satria Permadi S.Psi.,M.A

NIK.NIDN: 1221/ 0607028502

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN EMOTIONAL LABOR DAN PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT DENGAN STRES KERJA PADA
KARYAWAN GARIS DEPAN HOTEL DI SOLO RAYA**

Yang diajukan oleh :

KHUSNUL KHOTIMAH
F 100 192 326

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari Jumat, 2 Mei 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Sidang

Aad Satria Permadi S.Psi., M.A.



Penguji I

Lusi Nuryanti, S.Psi, M.Si., Ph.D., Psikolog



Penguji II

Afriza Animawan Arifin, S. Psi., M.A.



Surakarta, 26 Juni 2024
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Psikologi

Dekan,



Prof. Taufik, S.Psi., M.Si., Ph.D

NIK.NIDN: 799/0629037401

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : F 100 192 326

Fakultas : Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Judul : Hubungan Emotional Labor dan Perceived Organizational Support dengan Stress Kerja pada Karyawan Garis Depan Hotel di Solo Raya

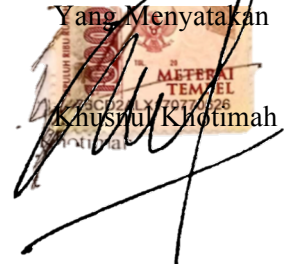
Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak dapat terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya juga menyatakan bahwa hasil karya ini adalah benar-benar karya saya probadi, sama sekali tidak melakukan plagiat ataupun meminta jasa pembuatan skripsi dari pihak lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan. Apabila dilain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya.

Boyolali, 21 Maret 2024

Yang Menyatakan

Khusnul Khotimah

A handwritten signature in black ink is written over a red circular stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and 'Rp. 2.000'. The signature is stylized and overlaps the stamp.

UCAPAN TERIMAKASIH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan-kemudahan yang telah diberikan oleh-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan juga mampu membukakan pintu inspirasi bagi penelitian selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali pihak yang memberikan bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberi semangat, bantuan material dan memberi motivasi kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Taufik Kasturi, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Aad Satria Permadi S.Psi.,M.A yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing yang sangat responsif dalam membantu kesulitan-kesulitan penulis saat menyusun skripsi.
4. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas ilmu yang telah diberikan, serta kepada seluruh staf yang telah membantu berbagai hal selama proses perkuliahan.
5. Teman-teman penulis di Solo yang selalu memberikan dukungan, motivasi, bantuan, dan semangat, serta telah bersedia menjadi tempat berkeluh-kesah.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian penulis sehingga penelitian ini dapat selesai.

Akhir kata, semoga segala bentuk kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga selalu diberikan kelancaran serta kemudahan dalam segala urusan. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Abstrak	1
Abstract	2
PENDAHULUAN	3
METODE	9
HASIL	13
PEMBAHASAN	20
I.Hubungan Emotional Labor dan Perceived Organizational Support dengan Stres Kerja Karyawan.	20
II.Hubungan Emotional Labor terhadap Stres Kerja Karyawan.....	21
III.Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Stres Kerja.	22
IV.Deskriptif Analisis	23
KESIMPULAN DAN SARAN	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

Table 1 Indeks Validitas dan Reabilitas	11
Table 2 Data Demografis.....	13
Table 3 Uji Normalitas	14
Table 4 Uji Linearitas	15
Table 5 Uji Multikolinieritas	16
Table 6 Uji Regresi Berganda Simultan	17
Table 7 Uji Regresi Berganda Parsial.....	17
Table 8 Kategorisasi	18
Table 9 Sumbangan Efektif.....	18

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 1 Uji Heterokedasitas.....	16
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Blueprint/Rancangan Skala	31
Lampiran 2 Skala Sebelum Uji Validasi	33
Lampiran 3 Uji Validitas	40
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	43
Lampiran 5 Skala Setelah Uji Validasi.....	45
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi dan Uji Hipotesis	52
Lampiran 7 Kategorisasi Data Penelitian	59
Lampiran 8 Informed Consent	65
Lampiran 9 Bukti Fisik Penelitian	68
Lampiran 10 Bukti Hasil Turnitin.....	69

Hubungan *Emotional Labor* dan *Perceived Organizational Support* dengan Stres Kerja pada Karyawan Garis Depan Hotel di Solo Raya

Khusnul Khotimah¹, Aad Satria²

f100192326@student.ums.ac.id¹, aad.satria@ums.ac.id²

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta¹²

Abstrak

Karyawan garis depan merupakan karyawan yang memiliki tekanan pekerjaan yang lebih besar dibanding karyawan yang lain terutama karyawan hotel sehingga stres yang ditimbulkan lebih besar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *emotional labor* dan *perceived organizational support* dengan stres kerja. Desain penelitian yang digunakan berupa penelitian kuantitatif korelasional. Populasi penelitian ini adalah karyawan garis depan yang bekerja di hotel di area Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan skala psikologi model Likert, yaitu skala *emotional labor* (13 aitem, $\alpha = 0,901$), skala *perceived organizational support* (15 aitem, $\alpha = 0,705$) dan skala stres kerja (23 aitem, $\alpha = 0,954$). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi

24.0. Hasil analisis menunjukkan nilai F sebesar 51,982 dengan sig 0,000 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan hipotesis mayor terbukti bahwa variabel *Emotional Labor* dan *Perceived Organizational Support* memiliki hubungan yang signifikan dengan Stres Kerja. Hasil hipotesis minor 1 menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,542 (positif) dan signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$), artinya variabel *Emotional Labor* dengan variabel Stres Kerja memiliki hubungan positif yang signifikan. Hasil hipotesis minor 2 diperoleh nilai korelasi sebesar -0,287 dan signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$) artinya variabel *Perceived Organizational Support* dengan variabel Stres Kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata kunci: *emotional labor*, *perceived organizational support*, stres kerja

The Relationship between Emotional Labor and Perceived Organizational Support with Job Stress in Hotel Employees in Solo Raya

Khusnul Khotimah¹, Aad Satria²

f100192326@student.ums.ac.id¹, aad.satria@ums.ac.id²

Faculty of Psychology, Muhammadiyah University of Surakarta¹²

Abstract

Frontline employees are employees who have greater work pressure than other employees, especially hotel employees, so the stress they cause is greater. The aim of this research is to determine the relationship between emotional labor and perceived organizational and work stress. The research design used is quantitative correlational research. The population of this research is frontline employees who work in hotels in the Surakarta area. The data collection method uses a Likert model psychological scale, namely the emotional labor scale (13 items, $\alpha = 0.901$), the perceived organizational support scale (15 items, $\alpha = 0.705$) and the work stress scale (23 items, $\alpha = 0.954$). The data analysis used was multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 24.0. The results of the analysis show an F value of 51.982 with sig 0.000 ($p < 0.05$), so it can be concluded that the major hypothesis is proven that the variables Emotional Labor and Perceived Organizational Support have a significant relationship with Job Stress. The results of minor hypothesis 1 show a correlation value of 0.542 (positive) and a significance of 0.000 (sig < 0.05), meaning that the Emotional Labor variable and the Job Stress variable have a significant positive relationship. The results of minor hypothesis 2 obtained a correlation value of -0.287 and a significance of 0.000 (sig < 0.05), meaning that the Perceived Organizational Support variable and the Work Stress variable have a significant negative relationship. Based on these results, it shows that the entire hypothesis in this study can be accepted.

Keywords: emotional labor, perceived organizational support, work stress