

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	21
1.3. Pertanyaan Penelitian	23
1.4. Tujuan Penelitian	23
1.5. Manfaat Penelitian	24
1.6. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1. Pengertian <i>Emotional Labor</i>	26
2.2. <i>Burnout</i>	29
2.2.1. Pengertian <i>Burnout</i>	29
2.2.2. Aspek-Aspek <i>Burnout</i>	30
2.3. Orientasi Tujuan Kinerja	31
2.4. Perumusan Hipotesis	32
2.4.1. Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i>	32
2.4.2. Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i> dengan Orientasi Tujuan Kinerja sebagai Variabel Pemoderasian	33
2.5. Model Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38

3.5.1. <i>Burnout</i> sebagai Variabel Dependen	38
3.5.2. <i>Emotional Labor</i> sebagai Variabel Independen	38
3.5.3. Orientasi Tujuan Kinerja sebagai Variabel Pemoderasian	39
3.6. Pengujian Instrumen penelitian	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	40
3.7. Metode Analisis Data	40
3.8. Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Hasil Pengumpulan Data	46
4.2. Profil Responden	46
4.3. Hasil Uji Instrumen	47
4.3.1. Hasil Uji Validitas	47
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	49
4.4. Statistik Deskriptif	50
4.4.1. Nilai Rerata Pernyataan <i>Surface Acting</i>	53
4.4.2. Nilai Rerata Pernyataan <i>Deep Acting</i>	53
4.4.3. Nilai Rerata Pernyataan Orientasi Tujuan Kinerja	54
4.4.4. Nilai Rerata Pernyataan <i>Burnout</i>	54
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	55
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2	56
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3	57
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4	58
4.6. Pembahasan	59
4.6.1. <i>Surface Acting</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Burnout</i>	60
4.6.2. <i>Deep Acting</i> Berpengaruh Negatif terhadap <i>Burnout</i>	62
4.6.3. Orientasi Tujuan Kinerja Tidak Memoderasi Pengaruh Positif <i>Surface Acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	63
4.6.4. Orientasi Tujuan Kinerja Tidak Memoderasi Pengaruh Negatif <i>Deep Acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	64
BAB V PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Implikasi	67
5.2.1. Implikasi Praktis	67
5.2.2. Implikasi Akademik	67
5.3. Keterbatasan Penelitian	68
5.4. Saran	68
5.4.1. Bagi PT Bank Negara Indonesia KCU UGM	68
5.4.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	69

DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Perbankan Indonesia Januari-Juni 2021	7
Tabel 1.2. Data Jumlah <i>Outlet</i> , ATM dan Pegawai PT BNI Tahun 2016-2020 ...	14
Tabel 4.1. Hasil Distribusi Kuesioner Penelitian	46
Tabel 4.2. Profil Responden	47
Tabel 4.3. KMO MSA dan <i>Bartlett's Test</i>	48
Tabel 4.4. <i>Rotated Component Matrix</i> SA, DA, <i>Burnout</i> dan OTK	49
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.6. Hasil Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.7. Kriteria Interval Nilai Rerata Variabel	51
Tabel 4.8. Hasil Rerata <i>Surface Acting</i>	53
Tabel 4.9. Hasil Rerata <i>Deep Acting</i>	53
Tabel 4.10. Hasil Rerata Orientasi Tujuan Kinerja	54
Tabel 4.11. Hasil Rerata <i>Burnout</i>	54
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana SA dengan <i>Burnout</i>	55
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana DA dengan <i>Burnout</i>	56
Tabel 4.14. Hasil Analisis MRA	57
Tabel 4.15. Hasil Analisis MRA	58
Tabel 4.16. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Pada TW I'2017-TW II'2020	2
Gambar 1.2. Total Aset Perbankan Indonesia Pada TW I'2020-TW II'2021 (dalam Rp miliar)	8
Gambar 1.3. Total Aset PT BNI Tahun 2016-2020 (dalam Rp miliar)	11
Gambar 1.4. Laba PT BNI Tahun 2016-2020 (dalam Rp miliar).....	13
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2. Tabulasi Data	78
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	83
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	84
Lampiran 5. Statistik Deskriptif dan Korelasi.....	88
Lampiran 6. Hasil Regresi Linear	91
Lampiran 7. Hasil Uji Moderasi	93