

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN  
*PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT TK. II DR. AK. GANI PALEMBANG**

**KARYA AKHIR**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai

Derajat Sarjana S1 Psikologi



Disusun Oleh:

**JENNIFER RACHMADITYA SUSANTI**

**191810003**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**TAHUN 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN  
*PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT TK. II DR. AK. GANI PALEMBANG

### KARYA AKHIR

Diajukan Oleh:

Jennifer Rachmaditya Susanti

191810003

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 17 Januari 2024

Pembimbing



Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si

NIDN. 0210038104

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA EMOTIONAL LABOR DENGAN  
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT  
INAP RS. AK. GANI PALEMBANG

Telah disusun dan dipersiapkan oleh :  
JENNIFER RACHMADITYA SUSANTI  
191810003

Telah dipertahankan di depan Penguji Karya Akhir  
Pada tanggal 31 Januari 2024

Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si

NIDN. 0210038104

Desi Arisandy, S.Psi., M.Si., Psikologi

NIDN. 0229127501

Mulia Marita Lasutri Tama, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIDN. 0222058404

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora  
Psikologi



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

NIDN. 0012097607

Ketua Program Studi

 

Dr. Itryah, S.Psi., MA

NIDN. 0228098001

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jennifer Rachmaditya Susanti  
No. Mahasiswa : 191810003  
Program Studi : Psikologi  
Judul Skripsi : Hubungan Antara *Emotional Labor* Dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rs. Ak.  
Gani Palembang

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Bina Darma. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Bina Darma.
3. Di dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau oleh orang lain, kecuali kutipan yang diambil dari berbagai teori dengan mencantumkan nama pengarang dan menuliskan hasil kutipan tersebut kedalam daftar rujukan,
4. Karena yakin akan hasil karya tulis ini saya bersedia bahwa tugas akhir skripsi ini diunggah dan dipublikasikan ke dalam internet.
5. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau Karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Bina Darma.

Palembang,

Menyatakan



Jennifer Rachmaditya Susanti

NIM 19.18.100.03

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrohmanirrohim*

*Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, yang dengan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan karya ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat bagi seluruh alam. Segala puji dan syukur saya haturkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan dalam menjalani setiap fase penulisan. Karya ini saya persembahkan sebagai bukti syukur atas karunia hidup dan ilmu yang diberikan-Nya. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ibunda Evi Rahmayani dan Ayahanda Rahmat Susanto atas do'a dan dukungan dengan sepenuh hati memberikan semangat dalam setiap langkah saya dalam proses penulisan karya akhir ini. Terima kasih kepada saudara dan saudariku yang selalu memberikan motivasi untuk terus berjuang menyelesaikan karya akhir ini. Terimakasih kepada dosen pembimbing saya Ibu Dwi Hurriyati yang penuh pengertian, bimbingan dan dorongan inspiratif. Tanpa bimbingan dan arahan ibu, penelitian ini tidak akan terwujud. Terima kasih juga kepada seluruh dosen program studi psikologi atas ilmu dan bimbingannya hingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini.*

*Serta terima kasih teman-teman program studi psikologi angkatan 2019 yang telah menjadi bagian dari cerita saya selama 4 tahun terakhir, yang telah memberikan warna dan cerita bagi saya selama saya duduk dibangku perkuliahan. Semoga kita sukses selalu untuk kedepannya.*

*Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi amal jariyah yang terus mengalirkan berkah. Saya sadar sepenuhnya bahwa semua ini tidak mungkin terwujud tanpa izin dan inayah dari Allah SWT. Akhir kata, kepada Allah kami berserah, dengan harapan karya ini diterima sebagai bentuk ibadah, serta mendapatkan ridha dan berkah-Nya.*

*~ Jennifer Rachmadiyah Susanti ~*

## HALAMAN MOTTO

*fa inna ma'al-'usri yusrā (5) inna ma'al-'usri yusrā (6)*

*sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

*A Negative Mind Will Never Give You a Positive Life*

*Learning is Never Done Without Errors and Defeat*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah Rabbil'alamiin* puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat, limpahan berkah serta karunianya peneliti mendapatkan pertolongan dan kemudahan dalam berfikir dan bertindak sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik meskipun masih terdapat banyak sekali hambatan dan rintangan dalam menyelesaikannya. Penyusunan proposal karya akhir ini merupakan syarat dalam memenuhi tugas akhir untuk menempuh gelar strata 1 di Fakultas Sosial Humaniora Program Studi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang dengan Judul **“Hubungan Antara *Emotional Labor* Dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang”**

Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak yang memberikan dorongan dan bantuan, khususnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Psi., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Itriyah, S.Psi., M.A Selaku Kaprodi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang.

4. Dwi Hurriyati, S. Psi., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan, masukan, motivasi, dan meluangkan waktu serta pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti.
5. Kepada dosen-dosen Program Studi Psikologi atas ilmu dan bimbingannya yang tanpa batas.
6. Kedua orangtua yang sangat saya cintai Ibunda Evi Rahmayani dan Ayahanda Rahmat Susanto yang selalu memberikan dukungan, nasehat, arahan dan selalu mendoakan yang terbaik kepada saya.
7. Kepada ketiga saudara/i saya Anggi Ulfa Santosi, S. Ak , Cindy Amalia, dan M. Imron Reyvaldo yang saya sayangi dan yang selalu mendukung saya dalam semua kegiatan yang saya lakukan.
8. Kepada Pak Zahrul Selaku Kepala Instaldik Rumah Sakit Ak. Gani Palembang yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian
9. Kepada Ibu Rosa Selaku Dokter yang senantiasa membantu dan memberikan arahnya selama penelitian.
10. Kepada Rizqika, Amalia, Nidia Nursaadah, Iqbal, Dina, Nisa, dan Dea yang selalu mendengarkan keluh kesah, membantu membimbing, mengarahkan, memberi semangat, kebaikan, menjadi *support system* dan memberikan bantuan dalam banyak hal yang tidak dapat saya sebutkan secara satu persatu pda saat melakukan penelitian ataupun diluar proses melakukan penelitian.



Peneliti menyadari bahwa proposal karya akhir ini masih banyak sekali kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang dapat membantu dari pembaca

Palembang, 24 Agustus 2023

Jennifer Rachmaditya Susanti

Universitas Bina  
Dharma

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>II</b>
<b>PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>13</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	3
B. Tujuan Penelitian .....	21
C. Manfaat Penelitian .....	21
D. Keaslian Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>24</b>
A. <i>Psychological Well-Being</i> .....	24
B. <i>Emotional Labor</i> .....	38
C. Dinamika Hubungan Antara <i>Emotional Labor</i> Dengan <i>Psychological Well-Being</i> Pada Perawat Instalasi Rawat Inap RS. TK. II AK. Gani Palembang.....	50
D. Hipotesis Penelitian .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>56</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	56
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	56
C. Subjek Penelitian .....	57
D. Metode Pengumpulan Data.....	59
E. Instrumen Penelitian .....	59
F. Validitas dan Realibilitas .....	62
G. Metode Analisis Data.....	63
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>66</b>

A. Orientasi Kanchah dan Penelitian.....	66
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian .....	69
C. Hasil Penelitian .....	73
D. Pembahasan .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Table 2. 1 - Kategori Psychological Well-being.....	38
Table 2. 2 - Kategori Emotional Labor .....	49
Tabel 3. 1 - Blueprint Skala psychological well-being .....	61
Tabel 3. 2 - Blueprint Skala emotional labor .....	62
Tabel 4. 1 - Distribusi Aitem dan Gugur psychological well-being.....	74
Tabel 4. 2 - Blueprint Skala psychological well-being .....	75
Tabel 4. 3 - Distribusi Aitem Valid dan Gugur emotional labor .....	76
Tabel 4. 4 - Blueprint Skala emotional labor .....	76
Tabel 4. 5 - Deskripsi gender .....	77
Tabel 4. 6 - Deskripsi Umur.....	78
Tabel 4. 7 - Deskripsi Masa Kerja.....	78
Tabel 4. 8 - Deskripsi Data Penelitian.....	79
Tabel 4. 9 - Rumus Kategorisasi .....	80
Tabel 4. 10 - Deskripsi Kategorisasi psychological well-being.....	81
Tabel 4. 11 - Kategorisasi Gender psychological well-being.....	81
Tabel 4. 12 - Kategorisasi Lama Bekerja psychological well-being.....	81
Tabel 4. 13 - Deskripsi Kategorisasi emotional labor .....	82
Tabel 4. 14 - Kategorisasi Gender Emotional Labor.....	83
Tabel 4. 15 - Kategorisasi Lama Bekerja Emotional Labor.....	83
Tabel 4. 16 - Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4. 17 - Rangkuman Hasil Uji Linearitas.....	85
Tabel 4. 18 - Rangkuman hasil uji Hipotesis .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Outline Kerangka berfikir ..... 54



**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN  
*PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT TK. II DR. AK. GANI PALEMBANG**

Jennifer Rachmaditya Susanti

191810003

Fakultas Sosial Humaniora Program Studi Psikologi

Universitas Bina Darma Palembang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Antara *Emotional Labor* dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II Dr. Ak. Gani Palembang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan Antara *Emotional Labor* dengan *Psychological Well-Being* Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II Dr. Ak. Gani Palembang.

Populasi penelitian ini terdiri dari perawat yang bekerja di instalasi rawat inap dan sampel sejumlah 130 perawat dipilih menggunakan *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi *emotional labor* dan *psychological well-being*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Pengukuran *emotional labor* (46 aitem,  $\alpha = 0,926$ ) dan *psychological well-being* (54 aitem,  $\alpha = 0,927$ ) menggunakan alat ukur yang dibuat peneliti. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perawat, manajemen rumah sakit dengan memberikan program pelatihan dan dukungan yang lebih khusus untuk perawat, dengan fokus pada pengelolaan emosi yang positif dan pembangunan kesejahteraan psikologis.

**Kata Kunci:** Perawat, Instalasi rawat inap, *Psychological well-being*, *emotional labor*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between Emotional Labor and Psychological Well-Being in Inpatient Installation Nurses of Tk. II Dr. Ak. Gani Palembang. The hypothesis proposed in this study is that there is a relationship between Emotional Labor and Psychological Well-Being at the Inpatient Installation Nurse of Tk. II Dr. Ak. Gani Palembang.*

*The population of this study consisted of nurses working in the inpatient installation and a sample of 130 nurses selected using simple random sampling. This study was conducted to determine the correlation of emotional labor and psychological well-being. The research used quantitative methods. Measurement of emotional labor (46 items,  $\alpha = 0.926$ ) and psychological well-being (54 items,  $\alpha = 0.927$ ) using measuring instruments made by researchers. The results of simple regression analysis showed there was a significant positive relationship between emotional labor and psychological well-being with a value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ). The results of this study can be a reference for nurses, hospital management by providing more specialized training and support programs for nurses, focusing on managing positive emotions and building psychological well-being.*

**Keywords:** *Nurses, Inpatient installation, Psychological well-being, emotional labor.*