

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### 1.1 *Inform Consent*

# Gambaran Keseharian Karyawan Sales Retail

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam,

Perkenalkan kami mahasiswa semester akhir Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Saat ini kami sedang melakukan penelitian terkait gambaran keseharian pekerjaan karyawan sales retail untuk memenuhi tugas akhir/skripsi kami.

Oleh sebab itu, apabila Anda merupakan seorang karyawan sales retail yang ada di wilayah Jabodetabek, kami memohon kesediaan Anda untuk menjadi partisipan dengan mengisi kuesioner penelitian kami.

Kuesioner ini terdiri dari 6 bagian dan akan membutuhkan waktu sekitar 20-30 menit untuk menjawab kuesioner ini. Keikutsertaan Anda pada penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada paksaan. Anda berhak menolak, berhenti, ataupun mengundurkan diri dari mengikuti penelitian ini kapan pun tanpa ada konsekuensi yang akan diberikan.

Setiap data yang Anda berikan HANYA akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini dan respon yang Anda berikan tidak akan kami nilai secara individu. Kami juga menjamin kerahasiaan dan anonimitas respons yang Anda berikan. TIDAK ADA jawaban yang benar atau salah dalam



Setiap data yang Anda berikan HANYA akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini dan respon yang Anda berikan tidak akan kami nilai secara individu. Kami juga menjamin kerahasiaan dan anonimitas respons yang Anda berikan. TIDAK ADA jawaban yang benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini, sehingga Anda diharapkan untuk menjawab tiap pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan apa yang anda alami/rasakan sehari-hari.

Apabila terdapat pertanyaan atau saran dapat menghubungi  
CP: Alya ([081256297301](tel:081256297301))

Hormat kami,

Tim Peneliti  
(Alya, Ainun, Lia, dan Renita)

**\* Wajib**

Apakah Anda bersedia mengikuti penelitian ini? \*

- Ya
- Tidak

 **Berikutnya**



## 1.2 Data Demografi Partisipan

### Biodata Diri

Bagian ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai data diri Anda. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya.

**Inisial nama \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_



**Usia \***  
(dalam tahun)

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Jenis Kelamin \***

Laki-laki

Perempuan

Domisili \*

Wilayah Bekerja \*

Tingkat Pendidikan Terakhir \*

Lama Bekerja \*

(Dalam bulan dan/atau tahun)

Jawaban Anda



Apakah sekarang Anda hanya bekerja dari rumah (Work From Home?) \*

- Ya
- Tidak, masih pergi ke tempat kerja
- Yang lain: \_\_\_\_\_

### 1.3 Pengukuran *Job Satisfaction*

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memikirkan pekerjaan Anda secara umum.

Menurut Anda apa yang Anda rasakan dalam menjalankan pekerjaan Anda sehari-hari?

Selanjutnya akan terdapat sejumlah kata atau frasa yang menggambarkan pekerjaan Anda.

Lalu pilihlah "Y", "?", atau "T", dengan keterangan masing-masing sebagai berikut :

Y untuk "Ya" bila itu menggambarkan pekerjaan Anda

T untuk "Tidak" bila itu tidak menggambarkan pekerjaan Anda

? untuk "?" bila Anda tidak bisa memutuskannya

#### 1. Menyenangkan \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

#### 2. Buruk \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya



3. Hebat \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

4. Buang-buang waktu \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

5. Tidak diinginkan \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

6. Berguna \*

	1	2	3	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

6. Berguna \*

Tidak      1      2      3      Ya

7. Lebih buruk dari pekerjaan lainnya \*

Tidak      1      2      3      Ya

8. Unggul \*

Tidak      1      2      3      Ya

9. Lebih baik dari banyak pekerjaan lainnya \*



1      2      3



9. Lebih baik dari banyak pekerjaan lainnya \*

Tidak      1      2      3      Ya

10. Tidak menyenangkan \*

Tidak      1      2      3      Ya

11. Membuat saya puas \*

Tidak      1      2      3      Ya

12. Tidak memadai \*



1      2      3





12. Tidak memadai \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

13. Luar biasa baik \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

14. Sangat tidak menyenangkan \*

	1	2	3	
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ya

15. Dapat dinikmati \*

	1	2	3	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Tidak

Ya

15. Dapat dinikmati \*

1

2

3

Tidak

Ya

16. Buruk secara kualitas \*

1

2

3

Tidak

Ya

[Kembali](#)[Berikutnya](#)

### 1.4 Pengukuran *Emotional Labor*

Pernyataan berikut akan menanyakan tentang tindakan Anda **DALAM PEKERJAAN**  
 Untuk setiap item, tunjukkan seberapa baik pernyataan tersebut menggambarkan Anda dengan memilih angka yang sesuai pada skala di bagian atas halaman: 1, 2, 3, 4, 5 atau 6.

- 1= Sangat tidak sesuai
- 2= Agak Tidak Sesuai
- 3= Sesuai
- 4= Agak sesuai
- 5= Sesuai
- 6 = Sangat Sesuai

Ketika Anda telah memutuskan jawaban Anda, pilih angka yang paling menggambarkan keadaan Anda dalam pekerjaan.

**BACALAH SETIAP PERNYATAAN DENGAN SEKSAMA SEBELUM MENJAWAB.** Jawab sesuai dengan keadaan Anda yang sebenarnya. Mohon diingat bahwa tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Selamat mengisi pernyataan di bawah ini

1. Saya memalsukan tingkah laku agar bisa berhadapan dengan pelanggan sebagaimana seharusnya \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju



2. Saya terpaksa menunjukkan suasana hati yang baik demi untuk berinteraksi dengan pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

3. Saya hanya berakting ketika berinteraksi dengan pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

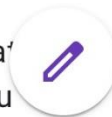
4. Saya pura-pura menunjukkan emosi yang diperlukan hanya karena tuntutan pekerjaan. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju



5. Saya memasang “topeng” agar bisa menampilkan emosi yang dibutuhkan dalam pekerjaan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

6. Kepada pelanggan saya menunjukkan perasaan yang berbeda dari yang sebenarnya saya rasakan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

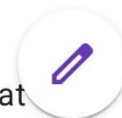
7. Saya tidak menunjukkan emosi yang sesungguhnya dirasakan ketika berurusan dengan pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju



8. Saya mencoba untuk benar-benar merasakan emosi yang seharusnya ditunjukkan kepada pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju

Sangat  
Setuju

9. Saya berusaha untuk benar-benar merasakan emosi yang seharusnya ditunjukkan kepada orang lain \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju

Sangat  
Setuju

10. Saya bekerja keras untuk merasakan emosi yang harus ditunjukkan pada pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju

Sangat  
Setuju



10. Saya bekerja keras untuk merasakan emosi yang harus ditunjukkan pada pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

11. Saya berupaya mengembangkan perasaan dalam diri saya yang harus ditunjukkan kepada pelanggan \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak  
Setuju



Sangat  
Setuju

 [Kembali](#)

[Berikutnya](#)



### 1.5 Pengukuran *Emotional Exhaustion*

Pada bagian ini akan terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan perasaan Anda terhadap pekerjaan Anda. Terdapat 7 pilihan jawaban yang dapat Anda pilih:

- 0 = Tidak pernah
- 1 = Beberapa kali dalam setahun
- 2 = setiap bulan
- 3 = beberapa kali dalam sebulan
- 4 = setiap minggu
- 5 = beberapa kali dalam seminggu
- 6 = setiap hari

Tidak ada jawaban yang benar atau salah oleh sebab itu, mohon menjawab sesuai dengan kondisi Anda yang sesungguhnya.

1. Saya merasa terkuras secara emosional akibat pekerjaan saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah ○○○○○○○○ Setiap hari

2. Saya merasa kehabisan tenaga di akhir hari kerja \*

0 1 2 3 4 5 6

! Tidak pernah ○○○○○○○○ Setiap hari





3. Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus bersiap untuk kembali bekerja \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari

4. Bekerja dengan banyak orang sepanjang hari membuat saya sangat tertekan \*

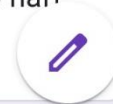
0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari

5. Saya merasa sangat kelelahan secara fisik dan emosional karena pekerjaan saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari



6. Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari

7. Saya merasa terlalu bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari

8. Bekerja secara langsung dengan banyak orang, memberi terlalu banyak tekanan bagi saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah        Setiap hari



Tidak pernah ○○○○○○○○ Setiap hari

8. Bekerja secara langsung dengan banyak orang, memberi terlalu banyak tekanan bagi saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah ○○○○○○○○ Setiap hari

9. Saya merasa seperti berada di ujung kesabaran saya \*

0 1 2 3 4 5 6

Tidak pernah ○○○○○○○○ Setiap hari



Kembali

Berikutnya

