

**KECERDASAN EMOSIONAL, MODAL PSIKOLOGIS, DAN DUKUNGAN
ORGANISASI SEBAGAI DETERMINAN KELELAHAN EMOSIONAL PADA
FRONTLINER BANK DI KOTA KUPANG, NUSA TENGGARA TIMUR**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Magister
pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira



Adelaide Hindelens Savio

NIM : 81122007

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2024**

TESIS

KECERDASAN EMOSIONAL, MODAL PSIKOLOGIS, DAN DUKUNGAN
ORGANISASI SEBAGAI DETERMINAN KELELAHAN EMOSIONAL PADA
FRONTLINER BANK DI KOTA KUPANG, NUSA TENGGARA TIMUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen

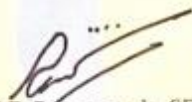
Oleh

Nama : Adelaide Hindelens Savio
NIM : 811 22 007

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama



Pembimbing Anggota


Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703


Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si
NIDN : 0824076201

Kupang, Juni 2024

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira
Ketua Program Studi



P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol, MBA
NIDN : 0826047603

TESIS

KECERDASAN EMOSIONAL, MODAL PSIKOLOGIS, DAN DUKUNGAN ORGANISASI SEBAGAI DETERMINAN KELELAHAN EMOSIONAL PADA FRONTLINER BANK DI KOTA KUPANG, NUSA TENGGARA TIMUR

Disiapkan dan Disusun Oleh

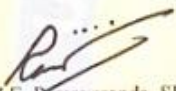
Nama : Adelaide Hindelens Savio
NIM : 811 22 007
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal, Juni 2024
Dan dinyatakan LULUS

Dewan Penguji


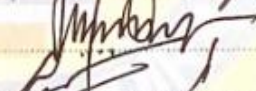

Ketua

Sekretaris


Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703


Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si
NIDN : 0824076201



Anggota

1. P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol, MBA 
2. Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si 
3. Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si 

Kupang, Juni 2024
Mengesahkan


Dekan

Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703


Ketua Program Studi

P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol, MBA
NIDN : 0826047603

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adelaide Hindelens Savio
NIM : 81122007
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi Sebagai Determinan Kelelahan Emosional Pada *Frontliner* Bank Di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Learning is not about earning, but a way of flowering.”

Sadhguru

Persembahan:

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria.
2. Myself.
3. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Kedua orang tua saya, Selestino Savio dan Katarina Murdian.
5. Adik-adik saya, Daniel Savio, Valentino Savio, Serginha Savio, Werira Savio.
6. Sahabat-sahabat saya, Cindy Sitepu, Tasya Fajarpel, Nadia Saryta, Nanda Lory, Mercy Thung, Yunita Malelak, Tary Tani, Angel Fernandez.

ABSTRAK

Thesis berjudul “Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi Sebagai Determinan Kelelahan Emosional Pada *Frontliner* Bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur”, ditulis oleh Adelaide Hindelens Savio NIM 81122007, dibimbing oleh Pembimbing I Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si dan Pembimbing II Dr. Thomas Ola Langoday, SE, M.Si.

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional yang dialami oleh *frontliner* pada 4 bank terbaik menurut Forbes 2024 yang beroperasi di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Objek penelitian yang digunakan adalah *frontliner* yang bekerja pada empat bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sebanyak 79 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan modal psikologis memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional, yang berarti bahwa peningkatan kedua faktor tersebut dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional. Sebaliknya, dukungan organisasi menunjukkan pengaruh positif, mengindikasikan bahwa dukungan tersebut dapat meningkatkan kelelahan emosional. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui sudut pandang *Social Exchange Theory*, yang menyatakan bahwa tingginya dukungan organisasi dapat menciptakan perasaan kewajiban bagi karyawan untuk membalas dukungan tersebut dengan kontribusi yang lebih besar. Wayne et al. (1997) menjelaskan bahwa perasaan kewajiban ini dapat memicu komitmen berlebihan (*overcommitment*), di mana karyawan merasa terikat secara kognitif, emosional, dan perilaku terhadap kewajiban pekerjaan. *Overcommitment* ini berisiko menyebabkan kelelahan emosional yang lebih tinggi karena karyawan tidak dapat melepaskan diri dari kewajiban pekerjaan yang ada. Penelitian ini menegaskan perlunya pengelolaan dukungan organisasi yang efektif untuk mencegah dampak negatif dari komitmen berlebihan dan menjaga kesejahteraan emosional karyawan di sektor perbankan. Selain itu, kombinasi dari kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kelelahan emosional. *Interactional psychology* menekankan hubungan dinamis antara individu dan situasi dalam menentukan perilaku, menggarisbawahi bahwa perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu atau situasi secara terpisah, tetapi oleh interaksi berkelanjutan di antara keduanya (Terborg, 1981).

Kata Kunci : *Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, Dukungan Organisasi, Kelelahan Emosional, Frontline bank.*

ABSTRACT

Thesis titled “Emotional Intelligence, Psychological Capital, and Organizational Support as Determinants of Emotional Exhaustion Among Bank Frontliners in Kupang City, East Nusa Tenggara” was written by Adelaide Hindelens Savio, student ID 81122007, under the supervision of Advisor I Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si and Advisor II Dr. Thomas Ola Langoday, SE, M.Si.

This study aims to explore the impact of emotional intelligence, psychological capital, and organizational support on emotional exhaustion experienced by frontliners at the top 4 banks according to Forbes 2024 operating in Kupang City, East Nusa Tenggara. The research employs a quantitative design with hypothesis testing. The data used in this study are quantitative, sourced from both primary and secondary data. The research subjects are frontliners working at the top four banks in Kupang City, East Nusa Tenggara. A purposive sampling method was used to select a sample of 79 respondents. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis. The results indicate that emotional intelligence and psychological capital have a negative impact on emotional exhaustion, suggesting that increases in these factors can reduce the level of emotional exhaustion. Conversely, organizational support shows a positive impact, indicating that such support can increase emotional exhaustion. This phenomenon can be explained through the lens of Social Exchange Theory, which posits that high organizational support can create a sense of obligation for employees to reciprocate with greater contributions. Wayne et al. (1997) explain that this sense of obligation can trigger overcommitment, where employees feel cognitively, emotionally, and behaviorally bound to work obligations. Overcommitment poses a risk of higher emotional exhaustion as employees may struggle to disengage from their work responsibilities. This study underscores the need for effective management of organizational support to prevent the negative effects of overcommitment and maintain employees' emotional well-being in the banking sector. Additionally, the combination of emotional intelligence, psychological capital, and organizational support shows a significant relationship with emotional exhaustion. Interactional psychology emphasizes the dynamic relationship between individuals and situations in determining behavior, highlighting that behavior is influenced not only by individual or situational characteristics separately but by the ongoing interaction between the two (Terborg, 1981).

Keywords: Emotional Intelligence, Psychological Capital, Organizational Support, Emotional Exhaustion, Bank Frontliners.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas bimbingan dan rahmat-Nya, penulis telah berhasil melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Tesis dengan judul Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi Sebagai Determinan Kelelahan Emosional Pada *Frontliner* Bank Di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tidak akan berhasil dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin

menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. P. Dr. Phillipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Pater Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah membimbing serta memberikan pengarahan dalam penyelesaian penulisan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membantu membimbing serta memberikan pengarahan dalam penyelesaian Tesis ini.
6. Dosen Penguji Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si, dan Pater Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA yang telah memberikan masukan demi penyempurnaan penulisan Tesis ini.
7. Ibu Katarina Murdian dan Ayah Selestino Savio, Adik Daniel, Valentino, Serginha, Vincenti. Terima kasih atas semua doa dan dukungannya terhadap penulis.
8. Sahabat-sahabat saya, Tasya Fajarpel, Angela Fernandez, Cindy Sitepu, Nadia Saryta, Nanda Lory, Mercy Thung, Yunita Malelak, Tary Tani. Terima kasih karena selalu mendukung penulis sepanjang perkuliahan hingga penulisan tesis.
9. Apra College Kupang, Terima Kasih atas dukungan dan pengertian yang penulis terima selama pengerjaan tesis.
10. GM Group Gang; Ms Ritha dan Arunica. Terima Kasih atas dukungan yang diberikan sejak awal *resign* hingga selama pengerjaan tesis.
11. Teman-Teman Magister Manajemen UNWIRA Angkatan 38 yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penulisan tesis ini.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung melalui doa, dukungan, motivasi,

semangat atau dengan cara masing-masing mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini, penulis ucapkan banyak terima kasih, Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rejeki untuk Anda semua

Kupang, Juli 2024

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SERTIFIKASI..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Masalah Penelitian | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 13 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 14 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Tinjauan Teoritis..... | 15 |
| 2.1.1 Kelelahan Emosional | 15 |
| 2.1.3 Modal Psikologis..... | 22 |
| 2.1.4 Dukungan Organisasi | 26 |
| 2.2. Penelitian Sebelumnya | 29 |
| 2.3. Kerangka Berpikir | 32 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian..... | 33 |
| <u>BAB III METODE PENELITIAN</u> | |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 37 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 38 |
| 3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian | 38 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian..... | 40 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 42 |
| 3.6 Teknik pengumpulan data | 43 |

| | |
|---|------------|
| 3.7 Teknik Analisis data | 44 |
| 3.7.1 Analisis data Dekriptif | 44 |
| 3.7.2 Analisis Data Statistik | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 54 |
| 4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian | 57 |
| 4.3 Analisis Statistik Deskriptif..... | 60 |
| 4.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 67 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik | 69 |
| 4.5. 1 Uji Normalitas | 69 |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas | 70 |
| 4.6.2 Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 4.6 Uji Hipotesis..... | 73 |
| 4.7 Pembahasan..... | 77 |
| <u>BAB V</u> PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 90 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 93 |
| 2.2 Saran | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 95 |
| Lampiran | 101 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1. Jumlah Penduduk dan Jenis Lapangan Kerja..... | 8 |
| Tabel 1. 2. Penelitian Sebelumnya | 29 |
| Tabel 3. 1. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran | 41 |
| Tabel 3. 2. Skala Likert | 43 |
| Tabel 3. 3. Kategori Rata-rata Tanggapan Responden | 45 |
| Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1)..... | 57 |
| Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Variabel Modal Psikologis (X2) | 58 |
| Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Organisasi (X2)..... | 58 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kelelahan Emosional (Y) | 59 |
| Tabel 4. 5. Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4. 6 . Analisis Presentasi Variabel X1 (Kecerdasan Emosional) | 60 |
| Tabel 4. 7. Analisis Presentasi Variabel X2 (Modal Psikologis)..... | 62 |
| Tabel 4. 8. Analisis Presentasi Variabel X3 (Dukungan Organisasi) | 63 |
| Tabel 4. 9. Variabel Kelelahan Emosional (Y)..... | 65 |
| Tabel 4. 10. Hasil Perhitungan Regresi Berganda | 67 |
| Tabel 4. 11. Hasil Uji Normalitas..... | 70 |
| Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 71 |
| Tabel 4. 13. Uji heteroskedastisitas..... | 72 |
| Tabel 4. 14. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) | 73 |
| Tabel 4. 15. Tabel Uji Simultan (Uji F) | 75 |
| Tabel 4. 16. Hasil Perhitungan Determinasi (R_2)..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 4. 1 Uji Normalitas..... | 69 |
| Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas | 72 |