

DAFTAR ISI

MENGELOLA EMOSI DI MASA PANDEMI COVID-19	i
(Studi Fenomenologi terhadap Karyawan <i>Sales Support</i> Perusahaan <i>Freight Forwarding</i> di Kota Semarang)	i
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1. Tujuan Penelitian	13
1.3.2. Manfaat Penelitian	13
1.4. Sistematika Penulisan Tesis	14
BAB II	15
TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	15
2.1. Telaah Pustaka	15
2.1.1. <i>Burnout</i>	15
2.1.2. Kecerdasan Emosional / <i>Emotional Intelligence</i> (EI)	18
2.1.3. Teori <i>Emotional & Social Intelligence</i> (ESI)	24
2.1.4. <i>Emotional Labor</i>	25

2.1.5.	Stres.....	31
2.1.6.	Perusahaan <i>Freight Forwarding</i>	32
2.1.7.	Karyawan <i>Sales Support</i>	35
2.1.8.	Sistem Kerja <i>Work-from-Home</i>	36
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	38
2.3.	Kerangka Pikir Penelitian.....	71
BAB III	75
METODE PENELITIAN	75
3.1.	Jenis Penelitian.....	75
3.1.1.	Kualitatif	75
3.1.2.	Pendekatan Fenomenologi	77
3.1.3.	<i>In-depth Interview</i>	78
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	80
3.3.	Jenis dan Sumber Data	81
3.3.1.	Data Primer	82
3.3.2.	Data Sekunder	82
3.4.	Instrument Pengumpulan Data	83
3.5.	Metode Pengumpulan Data	89
3.6.	Kriteria Evaluatif	91
3.7.	Metode Analisis Data	94
3.7.1.	<i>Data Condensation</i> (Kondensasi Data).....	94
3.7.2.	<i>Data Display</i> (Penyajian Data)	95
3.7.3.	<i>Conclusions: Drawing & Verification</i> (Menarik & Mengkonfirmasi Kesimpulan pada Data).....	96
BAB IV	97
HASIL DAN PEMBAHASAN	97
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif.....	97
4.1.1.	Alur Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data	97
4.1.2.	Profil Objek Penelitian.....	101

4.1.3.	Profil Responden Penelitian.....	102
4.2.	Proses dan Hasil Analisis Data.....	104
4.2.1.	Sudut Pandang Sistem Kerja <i>Work-from-Home</i> bagi Karyawan <i>Sales Support</i>	104
4.2.2.	Strategi Karyawan <i>Sales Support</i> dalam Mengelola Kecerdasan Emosional ketika <i>Burnout</i> di Masa Pandemi.....	108
4.2.3.	Pengaruh Pengelolaan Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan <i>Sales Support</i> ketika Bekerja secara <i>Work-from-Home</i>	113
4.3.	Pembahasan Penelitian.....	117
BAB V	129
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	129
5.1.	Kesimpulan.....	129
5.2.	Implikasi Teoritis.....	132
5.3.	Implikasi Manajerial.....	134
5.4.	Keterbatasan Penelitian.....	135
5.5.	Agenda Penelitian Selanjutnya.....	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	170

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (<i>Research Gap</i>).....	5
Tabel 2. Faktor Pemicu Burnout (Hoffart, 2016).....	16
Tabel 3. Lima Dimensi Model Kecerdasan Emosional	21
Tabel 4. Tugas dan Fungsi pada Perusahaan <i>Freight Forwarding</i> (Schramm, 2012)	34
Tabel 5. Penelitian Terdahulu sebagai Bahan Acuan Penelitian.....	38
Tabel 6. Pembagian Jenis Pertanyaan Wawancara	84
Tabel 7. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	85
Tabel 8. Simbol Transkripsi milik Jefferson (2004)	87
Tabel 9. Pedoman Pengumpulan Data Kualitatif Fenomenologi menurut Creswell & Creswell (2018).....	89
Tabel 10. Tabel Kriteria Evaluatif menurut Lincoln & Guba (1985)	91
Tabel 11. Daftar Rekaman Wawancara Penelitian	99
Tabel 12. Daftar Profil Responden Penelitian	103
Tabel 13. Perbedaan Hasil Penelitian Ini dengan Penelitian Sebelumnya.....	124
Tabel 14. Implikasi Teoritis	132

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Model Konseptual menurut Lee & Madera (2019).....	30
Diagram 2. Diagram Alir Kerangka Pikir Penelitian	71
Diagram 3. Komponen Analisis Data dengan Model Interaktif (Miles <i>et al.</i> , 2019)..	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Curriculum Vitae</i>	170
Lampiran 2. Tabel Daftar Pertanyaan Wawancara	174
Lampiran 3. Surat Pernyataan Bersedia menjadi Responden Penelitian	175

