

## 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
<i>ABSTRACT</i> .....	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 &amp; 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 &amp; 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

## 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

## 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