

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL*
LABOR DI SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS
POLDA SUMUT**

SKRIPSI

OLEH :

DANDY FATTAH NUGRAHA HARAHAHAP

19.860.0371



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/10/23

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL*
LABOR DI SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS
POLDA SUMUT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

OLEH :

DANDY FATTAH NUGRAHA HARAHAP

19.860.0371

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area


Document Accepted 23/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/10/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Di Subdit
Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut
Nama : Dandy Fatah Nugraha Harahap
NPM : 198600371
Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi
Pembimbing



Lutfi Alfita, S.Psi., MM., M.Psi. Psikolog
Wakil Dekan Bidang Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian Kepada
Masyarakat

Tanggal disetujui : Oktober 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2023


Dandy Fattah Nugraha Harahap
198600371

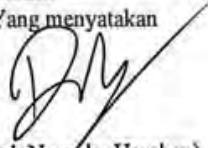
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandy Fattah Nugraha Harahap
NPM : 19.860.0371
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Di Subdit Gakkum Direktorat Lalulintas Polda Sumut", beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan
Yang menyatakan


(Dandy Fattah Nugraha Harahap)
198600371

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* DI SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMUT

Oleh:
DANDY FATTAH NUGRAHA HARAHAP

19.860.0371

Abstrak

Pelitian ini bertujuan menguji yaitu Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA. Penelitian menggunakan tipe kuantitatif koralasional dengan jumlah populasi sebanyak 67 orang. Skala disusun dengan model likert. Pengukuran Kepuasan kerja dalam penelitian ini menggunakan skala Kepuasan kerja yang disusun peneliti berdasarkan aspek-aspek: Kesesuaian, Rasa adil, Hilangnya perasaan tidak puas, dan *Satisfiers*. Selanjutnya *emotional labor* disusun dari aspek- Aspek *Emotional Labor* menurut Robbin dan Judge (2008) *Surface Acting, Deep Acting, Frequency, Variety, dan Intensity*. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Kepuasan kerja dengan Emotional labor. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0.775$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0.600$. Ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berdistribusi sebesar 60,00% terhadap *Emotional labor*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Emotional Labor*, Personil

***THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND EMOTIONAL
LABOR IN GAKKUM DIRECTORATE OF TRAFFIC DIRECTORATE OF
POLDA SUMUT***

By:
DANDY FATTAH NUGRAHA HARAHAP

19.860.0371

Abstract

This research aims to examine the relationship between job satisfaction and emotional labor in the GAKKUM SUBDIT, POLDA TRAFFIC DIRECTORATE. This research uses a correlational quantitative type with a total population of 67 people. The scale is arranged using the Likert model. Measurement of job satisfaction in this study used a scale of job satisfaction that was compiled by researchers based on the following aspects: Appropriateness, sense of fairness, loss of feelings of dissatisfaction, and satisfiers. Furthermore, emotional labor is compiled from aspects of Emotional Labor according to Robbin and Jude (2008) SurfaceActing, DeepActing, Frequency, Variety, and Intensity. Based on the calculation results of product moment correlation analysis, it can be seen that there is a positive relationship between job satisfaction and Emotional labor. This result is proven by the correlation coefficient $r_{xy} = 0.775$, with a significant $p = 0.000 < 0.05$. The determinant coefficient (r^2) of the relationship between the independent variable and the dependent variable is $r^2 = 0.600$. This shows that job satisfaction is distributed by 60.00% of Emotional labor.

Keywords: Job Satisfaction, Emotional Labor, Personnel

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dandy Fattah Nugraha Harahap lahir di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 08 Juli 1999. Penulis lahir dari pasangan Armansyah Harahap. S.H. dan Tuti Herawati. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2004 penulis masuk sekolah dasar SD Mis Al-Hidayah dan tamat tahun 2010. Kemudian melanjutkan ke sekolah menengah pertama di SMP Negeri 21 Medan dan lulus tiga tahun pada tahun 2013. Selanjutnya masuk sekolah SMA Negeri 21 Medan dari tahun 2013 sampai dengan 2016. Pada tahun 2016 penulis mempersiapkan diri setahun untuk mendaftar menjadi calon Anggota Polri di tahun 2017. Masuk pada awal Tahun 2017 penulis ikut mendaftar sebagai calon Anggota Polri dan kalah pada tahap pengetesan Psikotes. Lanjut pada awal tahun 2018 penulis pun ikut mendaftar lagi sebagai calon Anggota Polri dan Tidak Lulus Terpilih pada saat Pantukhir yang biasa disebut Sidang Kelulusan Akhir, penulis berada di Peringkat 65 sedangkan yang diterima hanya 61, karena ketidakcukupannya kuota untuk melanjutkan pendidikan di SPN Hinai Langkat. Dan pada awal tahun 2019 penulis mendaftar lagi sebagai calon Anggota Polri seluruh tesnya diikuti dengan segala rendah hati dan diserahkan semuanya kepada Allah SWT, dan masuk pada peringkat 55. Selanjutnya penulis masuk lagi pada tahapan Sidang Kelulusan Akhir (Pantukhir) dan pada Sidang Kelulusan Akhir pada tanggal 8 Agustus 2019 penulis dinyatakan Tidak Lulus Terpilih lagi karena ketidakcukupannya kuota untuk masuk Pendidikan di SPN Hinai. Penulis berada di peringkat 55 sedangkan yang diterima pada saat itu hanya di peringkat 53. Penulis tidak putus asa pada pertengahan Agustus 2019 penulis mendaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta Program S1 Jurusan Psikologi Universitas Medan Area. Untuk mengejar lagi apa yang sudah membuat penulis gagal dalam menjadi calon Anggota Polri.

Berkat petunjuk dan pertolongan ALLAH SWT, usaha dan disertai doa dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Medan Area. Alhamdulillah dengan rasa syukur penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Di Subdit Gakkum Direktorat Lalulintas Polda Sumut”. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.

Medan, 25 Juli 2023

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam hal ini peneliti telah banyak menerima bantuan serta bimbingan maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membantu saya dan banyak memberikan masukan dan motivasi, dan selalu sabar dalam membimbing saya. Terimakasih kepada Bidang Penegak Hukum Polisi Lalu Lintas Polda Sumut yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga kerjanya untuk membantu penyelesaian penelitian saya ini. Terimakasih sebesar-besarnya yang tidak bisa saya ungkapkan untuk kedua orang tua saya, Papa Armansyah Harahap. S.H. dan Mama Tuti Herawati yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya kepada saya, selalu memanjatkan doa untuk saya, dan selalu memberikan bantuan materi yang saya butuhkan demi terselesainya skripsi ini. Papa dan mama adalah bentuk kasih sayang Tuhan yang nyata untuk saya, Semoga papa dan mama selalu dalam lindungan Allah SWT, murah rezeki supaya saya bisa melanjutkan S2. Tapi masuk SIPSS dulu lah baru S2. Sehat-sehat selalu ya papa dan mama. Iloveyou pah mah.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat mendidik dan membangun sangat penulis harapkan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

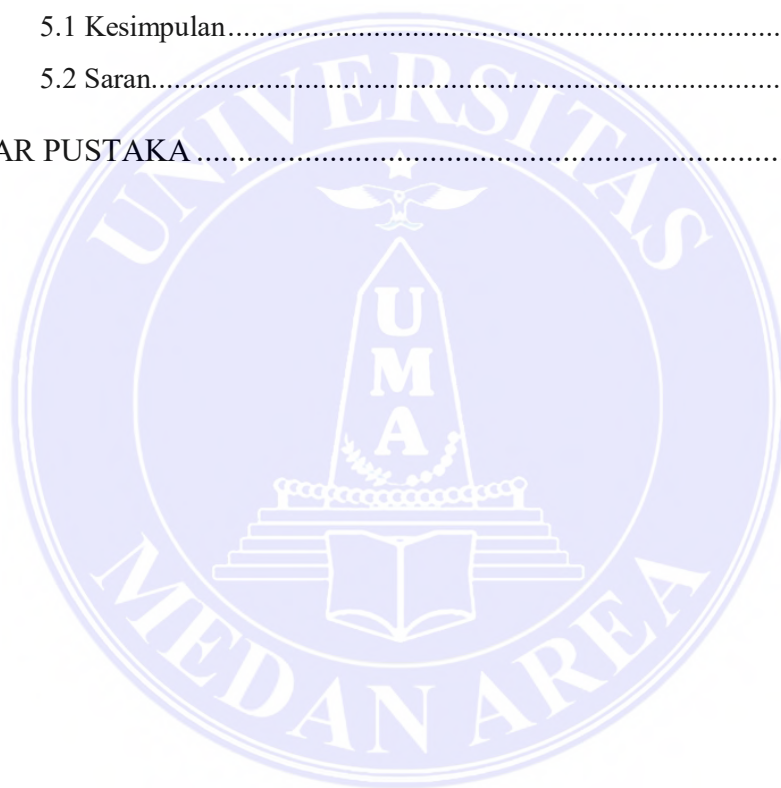
Penulis

Dandy Fattah Nugraha Harahap

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Hipotesis.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Emotional Labor</i>	7
2.1.1 Definisi <i>Emotional Labor</i>	7
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Emotional Labor</i>	9
2.1.3 Aspek- Aspek <i>Emotional Labor</i>	10
2.1.4 Dampak Dari <i>Emotional Labor</i>	11
2.1.5 Dimensi <i>Emotional Labor</i>	13
2.2 Kepuasan Kerja.....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	14
2.2.2 Aspek – Aspek Kepuasan Kerja.....	15
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	18
2.2.4 Ciri-ciri Kepuasan Kerja.....	22
2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan <i>Emotional Labor</i>	23
2.4 Kerangka Konseptual.....	26
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29

3.2 Bahan dan Alat.....	29
3.3 Metodologi Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.5 Prosedur Kerja	33
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.2 Pembahasan	40
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan SDM yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir,berkomunikasi,bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Keterlibatan emosi tidak dapat terlepas dari diri seseorang di dalam kehidupannya, karena emosi mendorong seseorang untuk bertindak dan membuat keputusan, baik itu emosi positif seperti kebahagiaan dan cinta maupun emosi negatif seperti kemarahan dan kebencian. Sebelumnya, emosi dianggap sesuatu yang irasional, dan mengekspresikan emosi negatif seperti kemarahan, penyesalan, dan frustrasi, bila dilakukan pada situasi yang tidak tepat dapat mengganggu kinerja individu dan menyebabkan kerugian bagi perusahaan (Robbins&Judge, 2012). Namun penelitian yang dilakukan mengungkap bahwa emosi merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari lingkup organisasi (Hochschild, 2012).

Menyadari pentingnya peran emosi dalam menentukan cara seseorang dalam bertindak dan memberi pengaruh terhadap suasana hati lawan bicaranya, maka perusahaan membuat suatu aturan mengenai manajemen emosi yang menjamin bahwa ada beberapa emosi yang boleh untuk diekspresikan dan beberapa emosi yang harus ditekan. Pengaturan emosi yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan disebut sebagai *emotional labor*.

Emotional labor sendiri memiliki arti pengendalian atau regulasi fisik dan mental seseorang untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan oleh organisasi (Hochschild, 2012). Dalam kata lain, Hochschild mendefinisikan *emotional labor* sebagai pengendalian perasaan untuk menciptakan sebuah tampilan wajah serta tubuh yang dapat diobservasi oleh publik (Grandey, dkk., 2013). Telah terdapat banyak bukti bahwa konstruk-konstruk psikologis seperti *emotional labor* memainkan peran penting dalam berbagai hasil kerja organisasi di sektor pelayanan (Psilopanagioti, dkk., 2012). *Emotional labor* dapat dilakukan melalui dua strategi yang merupakan komponennya yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* dilakukan individu dengan memalsukan atau memanipulasi emosi yang sedang ia rasakan dan menampilkan emosi lain.

Individu yang mampu menerapkan *emotional labor* ketika bekerja akan membawa pengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerjanya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Chu, Baker, dan Murrmann, 2012), pada pegawai hotel yang mengekspresikan emosi sesungguhnya tanpa menekan emosi lainnya (*deep acting*) menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kinerjanya lebih

dihargai secara instrinsik karena mereka merasa melakukan manajemen emosi bukanlah suatu beban namun dilakukan secara tulus pada pekerjaannya.

Berdasarkan data awal yang diperoleh terlihat bahwa personil yang menampilkan emosi palsu akan memberikan dampak negatif pada diri sendiri seperti karyawan merasa kelelahan, tidak puas dalam bekerja, tertekan, waktu kerja yang terasa lambat, kurang fokus, merasa kurang ikhlas, tidak *mood* dan merasa tidak memiliki semangat dalam bekerja. Dari hasil data awal yang dilakukan dan dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa responden melakukan *emotional labor* dan ketidakpuasan dalam bekerja. Satyaningrum dan Djastuti (2020) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan semacam kerja paksa yang dapat menyebabkan disonansi emosional karena perasaan yang benar-benar dirasakan bertentangan dengan norma-norma yang ada. Ada beberapa hal yang dapat membantu personil untuk mengatasi permasalahan dalam menghadapi pengelolaan emosi diantaranya adalah, lingkungan kerja, rekan kerja, upah dan penghargaan (Grandey, 2000). Beberapa hal tersebut dapat menentukan sikap dan tampilan emosi yang seharusnya ditampilkan oleh personil, sehingga kepuasan kerja merupakan peran penting dalam proses meregulasi emosi pada setiap personil.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* menunjukkan hasil positif. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Adelman (1995) mendapatkan hasil bahwa pekerja yang menggunakan senyum tulus memiliki kepuasan kerja lebih daripada pekerja yang memalsukan emosinya. Penelitian yang dilakukan oleh

Bozionelos (2016) ditemukan hasil bahwa *emotional labor* memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dengan strategi *deep acting* berhubungan positif, sehingga memiliki efek menguntungkan bagi kesejahteraan karyawan dan strategi *surface acting* berhubungan negatif. Penelitian yang dilakukan oleh Nixon, Yang, Spector, dan Zhang (2010) menunjukkan hasil bahwa jenis perilaku *emotional labor* dapat meningkatkan stres psikologis pada karyawan dan stres ini dapat memiliki hasil negatif seperti ketidakpuasan kerja dan niat untuk berhenti. Penelitian literatur yang dilakukan oleh Choi dan Kim (2015) berargumen bahwa *surface acting* dan *deep acting* dapat menghasilkan hal positif dan negatif. Kepuasan kerja secara positif karena hal tersebut membuat karyawan merasakan kepuasan yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat.

Ditlantas bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi regident pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan patrol jalan raya antar wilayah, serta menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas (Kamseltibcarlantas). Visi polisi lalu lintas adalah terwujudnya postur Polantas yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom, pelayanan masyarakat yang selalu dekat dan bersama-sama dengan masyarakat serta sebagai aparat penegak hukum profesional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, memelihara keamanan dan ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Dalam penelitian ini diambil dari Penegakan Hukum Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Sumatera Utara (Gakkum Dit Lantas Polda Sumut).

Adapun fenomena yang akhir-akhir ini adalah sulitnya menerapkan disiplin dalam berlalu lintas. Keadaan di lapangan terkadang tidak sesuai dengan hal yang diharapkan kepolisian dimana terkadang polisi menegur masyarakat dalam berlalu lintas tetapi masyarakat terlihat lebih pintar dalam mengolah polisi dengan beragam alasan dan argument yang tidak dapat di benarkan kebenarannya. Semaksimal apapun menerapkan disiplin dalam berkendara belum tentu dapat terlaksana dengan baik jika tidak adanya pemahaman dan kesadaran dalam masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan kemampuan yang tidak hanya bertujuan untuk membantu proses penyelesaian masalah tetapi juga untuk membangun kekuatan individu. Salah satu kemampuan yang tidak hanya bertujuan membantu proses penyelesaian masalah tetapi turut membantu mengembangkan potensi karyawan adalah pengelolaan emosi yang baik. Kemampuan pegawai untuk menekan perasaan pribadi dan menunjukkan emosi yang diinginkan organisasi dalam pekerjaan disebut *emotional labor* (Guy, Newman, &Mastracci, 2008).

Kepuasan kerja memainkan peran penting dalam proses meregulasi emosi setiap individu (Fisher, 2000). Hal ini sejalan dengan definisi dari *emotional labor* itu sendiri yaitu pengelolaan perasaan untuk menciptakan suatu tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati publik, *emotional labor* dijual untuk mendapatkan upah dan karenanya ia memiliki nilai tukar dan bersifat transaksional. Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti

malas, rajin, produktif atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi (Hariandja, 2002).

Menurut (Landy dan Conte, 2009) Kepuasan kerja adalah sikap positif dan keadaan emosional yang merupakan hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya sehingga ketika individu berusaha mengupayakan kepuasan kerja, terdapat keterlibatan emosi didalam prosesnya. Berkaitan dengan pengertian tersebut dapat pula disimpulkan jika karyawan menerima hasil dari pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkannya maka akan diperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan motivasi yang kuat, sehingga dapat menghasilkan *emotional labor* yang baik. Ada beberapa komponen kepuasan kerja, yaitu : pendapatan atau kompensasi, pekerjaan, pengawasan, promosi karir, kelompok kerja, dan lingkungan kerja (Yuli, 2005). Untuk mengetahui tingkat emotionallabor karyawan, dapat dilihat dari salah satu komponen yakni faktor kepuasan kerja.

Berdasarkan fenomena perusahaan, hasil observasi dan wawancara, peneliti menganggap bahwa hal ini penting untuk diteliti yaitu Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat yaitu

Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji yaitu Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA.

1.4 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah: ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*, yaitu dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah *emotional labor* dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin tinggi *emotional labor*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang baru kepada ilmunan psikologi berkaitan dengan peningkatan kepuasan kerja untuk mampu memiliki pengendalian emosi yang baik pada anggota Polri.

1.5.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada para ilmuan dan Aparat Polri agar senantiasa mendukung para anggota agar memiliki kepuasan kerja dan kemampuan emotional yang baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Emotional Labor*

2.1.1 Definisi *Emotional Labor*

Istilah *emotional labor* didefinisikan (Robbin&Judge, 2008) sebagai kemampuan dimana seorang karyawan memperlihatkan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasi selama transaksi antar personal ditempat kerja. *Emotional labor* merupakan istilah yang relatif baru, Menurut (Hochchild, 1983) mengartikan konsep *emotional labor* sebagai “manajemen emosi untuk menciptakan ekspresi muka dan jasmani” yang dapat dilihat secara umum. Menurut dari defenisi ini, para karyawan mengatur ekspresi emosi melalui ekspresi wajah yang mereka berikan kepada orang lain. Cara untuk melibatkan emosi untuk mengubah ekspresi.

(Hochchild, 1983) juga mengatakan bahwa individu mengontrol emosinya dalam kehidupan pribadi dan juga dalam pekerjaan. *Emotional labor* adalah kontrol perilaku seseorang untuk menampilkan emosi yang tepat (Chu, 2002), hal ini menunjukkan bahwa seseorang harus membangkitkan atau menekan emosi tertentu sehingga harus menyesuaikan diri dengan norma-norma sosial. Konsep dari *emotional labor* ini tidak terbatas hanya pada tempat kerja saja, ini juga akan terjadi pada setiap aspek kehidupan.

Emotional labor sebagai mengacu pada pengendalian emosi dari pekerja yang sering kontak dengan pelanggan. Kontrol ini menghasilkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh. Organisasi dan sistem penghargaan gajinya menentukan

bahwa pekerja harus mengontrol emosi mereka ditempat kerja dan mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi organisasi. (Hochschild, 2012) mengungkapkan *emotional labor* merupakan kemampuan individu mengelola perasaan untuk menghasilkan tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pengelolaan emosi ini dilakukan atas dasar adanya gaji atau upah, oleh karena itu mempunyai nilai tukar.

Emotional labor adalah proses mengatur baik perasaan dan ekspresi untuk tujuan organisasi. Ketika personal line pertama berinteraksi dengan pelanggan, *emotional labor* adalah tindakan mengekspresikan emosi yang tepat, dalam tuntutan organisasi pekerja harus mengontrol perilaku mereka dan menampilkan emosi yang sesuai (Grandey, 2013). *Emotional labor* sebagai tindakan menampilkan emosi yang tepat. Berdasarkan uraian diatas, maka pengertian dari *emotional labor* adalah kesesuaian emosi yang berlaku bagi organisasi sesuai dengan tuntutan peran yang mengharuskan seseorang untuk menampilkan perilaku emosional yang menutupi perasaan mereka sebenarnya didalam suatu perusahaan (Ashforth dan Humphrey, 1993).

Perspektif lainnya dikemukakan oleh Morris dan Feldman (Grandey, 2000) menyebutkan *emotional labor* sebagai segala usaha, perencanaan, dan kontrol yang diperlukan untuk mengekspresikan segala emosi yang diinginkan organisasi selama transaksi interpersonal di tempat kerja. Menurut perspektif ini *emotional labor* lebih ditentukan oleh lingkungan sosial.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* merupakan kemampuan karyawan untuk menampilkan emosi positif seperti

menampilkan senyum, berkomunikasi lancar dan baik, berperilaku ramah kepada *customer* sebagai tuntutan perusahaan.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Emotional labor*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* menurut (Permata, 2007) yang dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu :

- a. Faktor dari dalam diri individu, mencakup pemahaman akan tuntutan pekerjaan dan profesionalitas.
- b. Faktor lingkungan, dapat dibagi menurut lingkungan organisasi yang meliputi pengawasan dari atasan dan rekan kerja serta gaji, dan lingkungan konsumen yakni disebut kepuasan kerja. Sedangkan (Hwa, 2009) mengatakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* adalah :

- a. Kualitas Pelayanan

Merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

- b. Kepuasan Kerja

Sikap positif dan keadaan emosional yang merupakan hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya sehingga ketika

individu berusaha mengupayakan kepuasan kerja, terdapat keterlibatan emosi didalam prosesnya.

c. **Komitmen Organisasi**

Sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya.

d. **Kesejahteraan Psikologis**

Kondisi individu yang ditandai dengan adanya perasaan bahagia, adanya kepuasan hidup.

2.1.3 Aspek –Aspek *Emotional labor*

Menurut (Robbin&Judge, 2008) aspek-aspek dari *emotional labor* ada lima yaitu sebagai berikut :

a. *Surface Acting*

Menyembunyikan perasaan terdalam seseorang dan menghilangkan ekspresi-ekspresi emosional sebagai respons terhadap aturan-aturan penampilan. *Surface acting* ini mengekspresikan emosi tanpa merasa bahwa sedang emosi (Hochschild, 1983). *Surface acting* sering juga disebut dengan berpura-pura menampilkan emosi yang berbeda. Saat suasana hati sedang negative, karyawan harus bisa menampilkan wajah yang riang, senyuman, keramahaan dan emosi emosi yang positif. *Surface acting* berfokus pada ketidaksesuaian antara emosi yang sebenarnya dan yang ditampilkan. *Surface acting* paling sering melibatkan emosi negative, seperti marah, jengkel, sedih kemudian ketika melihatkan emosi positive seperti bahagia, gembira.

b. *DeepActing*

Berusaha untuk mengubah perasaan seseorang berdasarkan aturan-aturan penampilan. Deepacting juga sering disebut dengan berupaya mengelola emosi negative menjadi benarbenarpositive sehingga konsisten antara emosi yang dirasakan dan emosi yang ditampilkan atau ditunjukkan.

c. *Frequency*

Telah menjadi yang paling penting pada *emotional labor* dan hal ini masih tetap merupakan indikator penting karena semakin sering sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan menampilkan emosi yang tepat secara sosial maka semakin besar juga permintaan tenaga kerja atau karyawan yang harus menggunakan *emotional labor*.

d. *Variety*

Merupakan emosi yang sangat luas untuk diekspresikan, karena karyawan harus menampilkan berbagai macam emosi sesuai dengan aturan dari perusahaan.

e. *Intensity*

Setiap orang memiliki intensitas dalam mengekspresikan emosi yang berbeda satu dengan yang lainnya. Ada individu yang hampir tidak pernah menunjukkan perasaannya, tetapi ada juga orang yang sangat emosional.

2.1.4 Dampak dari *Emotional labor*

Dalam literatur *emotional labor*, para peneliti membahas hasil yang tidak menguntungkan. Hasil yang paling sering dikutip adalah kelelahan (Hochschild,

1983; Kahn, 1993; Morris & Feldman, 1996) dan *job dissatisfaction* (Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1999). *Emotional labor* menyebabkan peningkatan kelelahan, emosi antara karyawan dengan otonomi kerja yang rendah, masa kerja lebih lama dan bekerja dengan waktu yang lama. Menurut (Hochschild, 1983) secara umum, emosi ditangani dalam kaitannya dengan emosi umum yang diharapkan oleh organisasi atau pekerjaan dari karyawan mereka. Akibatnya, perspektif ini menyatakan bahwa secara umum dapat membedakan emosi yang dirasakan oleh seorang karyawan dari emosi yang ia tampilkan, yang memiliki bentuk ekspresi wajah, gerak isyarat, nada, suara dan bahasa yang digunakan untuk menyampaikan perasaan (Kurniasari, 2011).

Memperlihatkan emosi yang berbeda dari apa yang seseorang rasakan meliputi pengaturan emosi, yang merupakan upaya untuk mempengaruhi emosi yang dimiliki dan bagaimana emosi ini dialami atau diekspresikan (Gronross, 1990). Aktivitas ini dianggap sebagai tugas atau pekerjaan karena karyawan dibayar atau digaji untuk menampilkan emosi terbaik mereka ketika berhadapan dengan konsumen atau orang-orang dalam organisasi dan menghasilkan keadaan emosi yang tepat.

Menurut (Hochschild, 1983) untuk memenuhi kebutuhan emosi organisasi, karyawan juga perlu berlatih untuk memainkan peran seperti tersenyum atau tertawa. Dengan kata lain, ketika karyawan sedang berinteraksi dengan klien atau pelanggan, karyawan harus menampilkan emosi yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasinya. (Ashforth dan Humphrey, 1993) mengatakan bahwa *emotional labor* sebagai “pedang bermata dua”. Pada satu sisi *emotional labor* ini dapat

memfasilitasi kinerja tugas dan mengatur interaksi dan mampu menghalangi masalah interpersonal. Pada sisi lain, hal ini dapat mengganggu kinerja karyawan dengan harapan dari karyawan yang tidak dapat dipenuhi. Hal ini akan berdampak pada kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja (Ashforth&Humphrey, 1993).

2.1.5 Dimensi *Emotional labor*

(Hochschild, 2012), mengungkapkan bahwa terdapat dua strategi *emotional labor* sebagai dimensinya, yaitu *surface acting* dan *deep acting*.

- a. *Surface acting* merupakan pengelolaan emosi yang dilakukan individu dengan menutupi atau memalsukan emosi yang sedang dirasakan sehingga dapat menampilkan ekspresi emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Individu yang melakukan pengelolaan emosi ini hanya akan mengubah tampilan luarnya, baik isyarat verbal seperti intonasi suara maupun non-verbal seperti ekspresi wajah dan gestur tubuh sehingga orang lain tidak menyadari apa yang sebenarnya ia rasakan.
- b. *Deep acting* merupakan pengelolaan emosi yang dilakukan oleh individu dengan cara memodifikasi perasaannya untuk dapat mengekspresikan emosi yang diharapkan hingga dapat benar-benar merasakan emosi tersebut. *Deep acting* berbeda dengan *surface acting*, strategi ini erat kaitannya dengan sisi kognitif individu, yaitu mengevaluasi situasi (*reappraisal*) dan membayangkan (*imaging*) sesuatu yang koheren hingga menemukan ekspresi emosi yang tepat, tidak hanya tampilan luarnya saja. Kedua strategi tersebut

membawa konsekuensi yang berbeda bagi performa individu maupun kesehatan psikologisnya.

Emotional labor sebagai manajemen emosi merupakan suatu hal yang dapat dilatih dan disempurnakan sehingga membawa keuntungan bagi perusahaan. Menurut hasil penelitian (Tang, dkk, 2013), mengungkap bahwa karyawan yang melakukan manajemen emosi dengan strategi *deepacting* mampu meningkatkan keinginan membeli pada *customer*. Selain itu menurut penelitian (Chu, dkk, 2012), pada pegawai hotel yang mengekspresikan emosi sesungguhnya tanpa menekan emosi lainnya (*deep acting*) menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kinerjanya lebih dihargai secara instrinsik karena mereka merasa melakukan manajemen emosi bukanlah suatu beban namun dilakukan secara tulus pada pekerjaannya. Namun proses modifikasi emosi ini membutuhkan usaha yang besar, dan dapat mengakibatkan individu merasa terbebani, hal ini memicu *burnout* dan stress kerja (Hochschild, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Ishii dan Markman (2016), mendapatkan hasil bahwa *customer service* yang tidak mampu menerapkan *emotional labor* dengan baik saat bekerja mengalami *burnout* dan kelelahan emosional.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Robbins (dalam Nurtika, 2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa, dalam Nurtika, 2018).

Sementara itu, menurut Handoko (Brury, 2016) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, bagaimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sama halnya dengan As'ad Brury, 2016) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kreitner and Kinicki (Brury, 2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Menurut Mathisand Jackson (Brury, 2016), kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis.

2.2.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut (Mangkunegara, 2009), terdapat beberapa aspek kepuasan kerja pada seorang karyawan, yaitu:

- a. Kesesuaian. Seseorang akan merasakan kepuasan bila apa yang didapat seseorang lebih dari apa yang diharapkan.
 - b. Rasa adil. Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain.
 - c. Hilangnya perasaan tidak puas. Merupakan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan seseorang. Adapun faktor -faktor itu meliputi: gaji, penyelia, teman kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan keamanan kerja.
 - d. Satisfiers. Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber dari kepuasan seseorang meliputi: pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju dalam pekerjaan, pengakuan terhadap prestasi, dan tanggung jawab.
- (Asa'ad, 2002), aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:
- a. Keamanan kerja. Aspek ini sering disebut penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
 - b. Kesempatan untuk maju dan berkembang. Adalah ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
 - c. Gaji. Gaji dapat dijadikan sebagai indikator dalam mengekspresikan kepuasan kerja karyawan, gaji yang diterima karyawan seyogianya sesuai dengan harapan dan kualitas kerja yang dihasilkan.

- d. Kondisi kerja. Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyorotan, kantin dan tempat parkir.
- e. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak membantu menciptakan hubungan yang harmonis. Dalam hal ini adanya kesediaan atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat umum ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas.

Menurut (Abdus, 2014) kepuasan kerja seorang karyawan dapat diukur dengan beberapa hal berikut ini:

- a. Isi pekerjaan, menampilkan pekerjaan yang aktual sehingga dapat dikontrol dengan baik
- b. Organisasi dan manajemen
- c. Supervisi
- d. Kesempatan untuk maju
- e. Kondisi pekerjaan
- f. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti mendapatkan bonus/ insentif

Sondang (Saleh, 2017) juga memaparkan beberapa aspek dari kepuasan kerja, diantaranya adalah:

- a. Prestasi kerja karyawan yang rendah
- b. Tingkat kemangkiran yang tinggi
- c. Keinginan pindah kerja yang tinggi

Dari pernyataan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja yaitu, pembayaran, pekerjaan itu sendiri, promosi, supervise, kelompok kerja, kondisi kerja.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Abdus (Rahmawaty, 2016), membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 2 kelompok, diantaranya:

- a. Faktor instrinsik, merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya.
- b. Faktor ekstrinsik, menyangkut hal-hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain kondisi fisik iklim kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan lainnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut (Abdurrahmat, 2006) diantaranya:

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Berat ringannya pekerjaan
- c. Suasana dan iklim kerja
- d. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- e. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
- f. Sikap pekerjaan monoton atau tidak
- g. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan

Menurut Bisen dan Priya (Kaswan, 2015), terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

a. Faktor-faktor yang terkait dengan pegawai

- 1) Usia. Pegawai dalam kelompok usia yang lebih tinggi lebih puas daripada pegawai yang lebih muda. Karena pada saat ini mereka yang dalam usia lebih tua memiliki kehidupan yang stagnan, kehidupan mereka sudah mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda.
- 2) Jenis kelamin. Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu mereka lebih mudah puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.
- 3) Lamanya pengabdian. Pegawai pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi ketika mereka mencapai usia 45 tahun sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.
- 4) Kepribadian. Pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga, dengan bos atau manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.
- 5) Orang yang bergantung. Pencari nafkah dengan sedikit tanggungan (orang yang bergantung padanya) lebih puas terhadap pekerjaannya daripada mereka dengan tanggungan keluarga yang lebih besar.
- 6) Ambisius. Ketika kinerja dan ambisi pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

- 7) Kemampuan mental. Jika pegawai memiliki kemampuan mental yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.
- b. Faktor-faktor yang terkait dengan pemberi kerja, organisasi atau perusahaan
- 1) Gaji. Sejumlah gaji yang diterima haruslah sebanding dengan usaha yang dikeluarkan dalam bekerja.
 - 2) Kesempatan promosi. Jika pegawai tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, maka hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Promosi yang tidak tepat waktu juga bisa menimbulkan ketidakpuasan.
 - 3) Rasa aman. Jika pegawai memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan membawa kepuasan maksimum diantara para pegawai.
 - 4) Pengawas/ penyelia. Jika penyelia suportif, fair dan berpengetahuan luas, hal itu akan mendatangkan kepuasan diantara pegawai. Pegawai akan menunjukkan loyalitas, dan ketulusan terhadap penyelia. Sikap pegawai terhadap pekerjaan secara keseluruhan akan berubah jika penyelia baik.
- c. Faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri
- 1) Iklim Kerja. Pegawai mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisi kerjanya memadai. Cahaya, ventilasi,

kelembaban, temperature, kebersihan, lokasi, dan banyak lagi secara positif terkait dengan kepuasan kerja.

- 2) Ketrampilan. Pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan mendatangkan perasaan puas yang kuat diantara para pegawai. Makna, status, dan tanggungjawab dipengaruhi oleh ketrampilan pekerjaan. Semakin banyak pegawai melakukan pekerjaan trampil, maka semakin puas pegawai tersebut.
- 3) Hubungan dengan rekan kerja. Semakin pegawai terhubung dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas di tempat kerja.
- 4) Lokasi tempat kerja. Jika tempat kerja berlokasi dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, fasilitas media, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka pegawai memperoleh kepuasan dari pekerjaannya.
- 5) Pekerjaan itu sendiri. Jika pekerjaan dirotasi, pegawai memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika perubahan diperkenalkan di tempat kerja, hal itu akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekerjaan rutin.

Beberapa ahli telah memaparkan teorinya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Sehingga, peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, tingkat stress kerja dan lamanya mengabdikan pada perusahaan tersebut.

Kemudian, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari luar diri karyawan, ialah gaji yang diperoleh, kondisi lingkungan pekerjaan, hubungan dengan atasan ataupun dengan rekan sekerjanya, dan kesempatan mendapatkan promosi.

2.2.4 Ciri-ciri Kepuasan Kerja

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan kerja merupakan sikap individu terhadap pekerjaannya. Sikap individu terhadap pekerjaannya melahirkan perilaku-perilaku yang ditunjukkannya dalam menjalankan pekerjaannya. (Handoko, 2012) menyatakan meskipun merupakan salah satu faktor, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Bila kepuasan kerja meningkat perputaran karyawan dan absensi menurun, dan begitu pula sebaliknya kepuasan kerja yang rendah bisa mengakibatkan perputaran dan absensi karyawan yang tinggi. Karyawan yang kurang kepuasan kerja cenderung lebih sering absen dan sering meninggalkan pekerjaannya.

(As'ad, 2013) menyatakan dengan menemukan sumber kepuasan kerja, hal ini dapat menciptakan kondisi-kondisi tertentu agar karyawan bisa lebih bergairah dan merasa lebih bahagia dalam bekerja. Sementara itu (Hasibuan, 2009) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. (Kartono, 2006) mengungkapkan bahwa salah satu kepuasan sejati yang diperoleh dalam lingkungan kerja ialah bangga, puas dan bahagia karena berhasil/sukses melaksanakan tugas pekerjaan sampai tuntas (bertanggung

jawab terhadap pekerjaan), yang disebut sebagai pemuas instink keahlian/keterampilan.

(Rosari, 2012) mengungkapkan karyawan yang merasa puas senantiasa akan bekerja lebih optimal dengan penuh kesadaran tanpa paksaan sehingga hasil kerja yang dicapai diharapkan dapat memenuhi standar perusahaan. Sedangkan menurut Robbins (Munandar, 2014) ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja/karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri karyawan yang puas ialah percaya terhadap organisasi, rasa bangga terhadap pekerjaannya, menyenangkan dan mencintai pekerjaan, bergairah dan bahagia dengan pekerjaan, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, memperhatikan kualitas kerja, adanya komitmen organisasi, dan lebih produktif. Sedangkan ciri-ciri ketidakpuasan kerja karyawan dapat dilihat dari exit, suara, kesetiaan, pengabaian, dan kesehatan.

2.3 Hubungan Kepuasan Kerjadengan *Emotional Labor*

Karyawan merupakan sumber utama dalam suatu perusahaan. Karyawan juga merupakan sumber penentu keberhasilan utama disebuah organisasi. Organisasi tentunya akan memerlukan karyawan yang mampu bekerja secara inovatif, produktif dan memiliki performa kerja yang baik. Untuk mendapatkan karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang baik, (Vallerand, 2012).

Karyawan yang bekerja disetiap perusahaan dan organisasi berkewajiban melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Diantara karyawan-karyawan tersebut ada yang bertugas untuk bertemu langsung dengan pelanggan atau publik saat melakukan tugasnya dan harus dihadapkan pada situasi yang memunculkan beragam emosi. Umumnya perusahaan menuntut untuk selalu menampilkan emosi positif pada pelanggan atau klien. Dalam perusahaan komersil, diasumsikan bahwa semua pelanggan ingin diperlakukan dengan ramah (Grandey, 2000) dan customer kurang puas dengan performa organisasi yang memberikan hightraitanger (Grandey, 2000). Hightraitanger adalah kecenderungan untuk mengalami kemarahan sebagai suatu keadaan emosional.

Pengelolaan emosi ini merupakan hal yang penting terutama bagi bidang pelayanan (Campos, 2004). Salah satu cara untuk mengelola emosi adalah dengan emotionallabor. Emotionallabor merupakan proses regulasi perasaan dan ekspresi yang dilakukan oleh individu pada saat ia bekerja yang sesuai dengan aturan perusahaan (Grandey, 2009). Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen emosi saat bekerja (*emotional labor*) antara lain kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kesejahteraan psikologis.

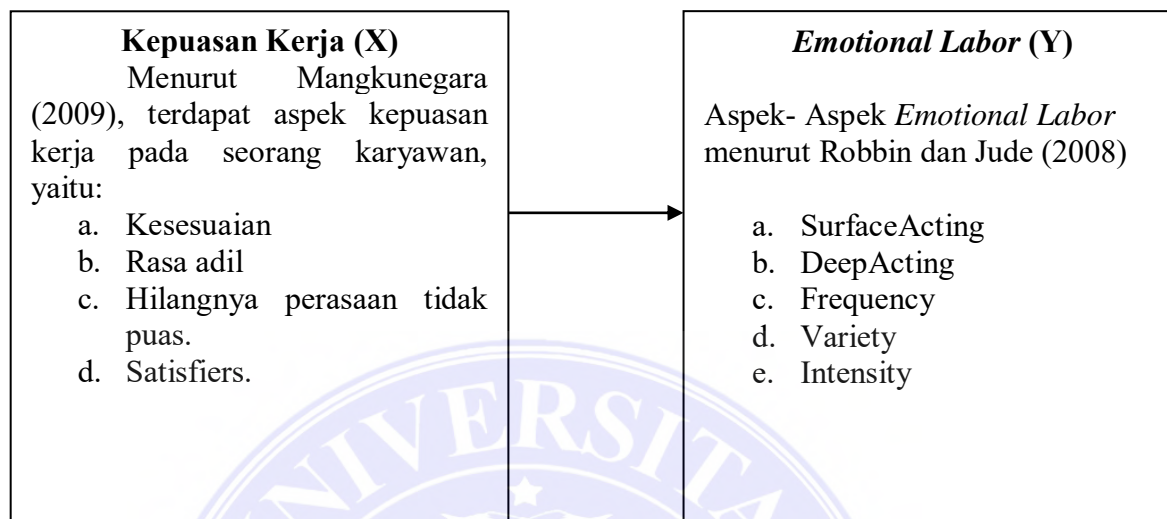
Penelitian yang dilakukan oleh Groth (2009), mengatakan bahwa karyawan yang berada di front office atau karyawan yang berhadapan langsung dengan customer diharapkan untuk memperlihatkan atau menunjukkan emosi yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan seperti bahagia, dan menyembunyikan emosi marah dalam pekerjaan mereka yang sehari-hari berkomunikasi atau

berinteraksi dengan pelanggan untuk menyesuaikan dengan jobrequirement dan harapan organisasi.

Kepuasan kerja itu sendiri dapat diartikan sebagai hasil kesimpulan yang didasarkan pada perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau berhak baginya (Gomes, 2003). Berkaitan dari pengertian tersebut dapat pula disimpulkan jika karyawan menerima hasil dari pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkannya maka akan diperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan motivasi yang kuat, sehingga dapat menghasilkan emotionallabor yang baik. Ada beberapa komponen kepuasan kerja, yaitu : pendapatan atau kompensasi, pekerjaan, pengawasan, promosi karir, kelompok kerja, dan lingkungan kerja (Yuli, 2005). Untuk mengetahui tingkat emotionallabor karyawan, dapat dilihat dari salah satu komponen yakni faktor kepuasan kerja.

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* menunjukkan perbedaan hasil. (Hochschild, 1983), tokoh yang pertama kali menggunakan istilah *emotional labor* mengungkapkan hubungan namun hubungan tersebut adalah negatif antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja. Dua penelitian lain juga mendukung konsep *surface acting* salah satu strategi dalam *emotional labor* memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja (Abraham,1998; Morris &Feldman, 1997).

2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Polda Sumut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pengambilan data dalam rangka uji coba alat ukur dan penelitian dilakukan bersamaan hanya sekali pengambilan karena peneliti menggunakan teknik *tryout* terpakai. Pelaksanaan penelitian dilakukan di wilayah Polda Sumut. Dalam tahap uji coba dan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menghubungi Sdm Polda Sumut untuk membantu menyebarkan skala kepada anggota.

Sewaktu penyebaran skala, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri, menyampaikan maksud dan tujuan melakukan penelitian serta memberikan penjelasan mengenai instruksi pengisian skala kepada masing-masing anggota Polda Sumut. Setelah kurang lebih 120 menit, peneliti mengambil skala yang telah selesai diisi oleh anggota. Tetapi dalam proses pengambilan data ini tidak dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari karena tidak semua anggota berada di ruangan pada saat itu. Ada anggota yang tidak masuk kantor dan sedang berada di luar kantor. Sehingga dengan keterbatasan waktu yang ada, maka peneliti melakukan proses pengambilan data selama 12 hari dengan menyesuaikan waktu jam kerja yang ditetapkan instansi.

3.2. Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berbentuk kertas, peneliti mencetak kuesioner dengan menggunakan seperangkat komputer

dan printer. Kuesioner adalah daftar yang berisi pertanyaan atau pernyataan-pernyataan secara tertulis yang harus dijawab oleh responden secara tertulis (Supratik, 2015). Setelah itu peneliti membagikan kuesioner kepada para sampel yang berada di tempat penelitian. Kemudian sampel tersebut mengisi pernyataan-pernyataan yang berada di kuesioner menggunakan alat tulis (pulpen).

Adapun alat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri atas sebuah laptop dengan spesifikasi prosesor Intel Celeron Inside, sedangkan perangkat lunak yang digunakan berupa sistem operasi Microsoft Windows 10. Adapun untuk keperluan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 23.0 *for windows*. Kemudian skor yang mewakili pilihan subjek pada setiap butir pernyataan dipindahkan ke tahap berikutnya yaitu *Microsoft Excel* 2010.

Skala diukur berdasarkan skala *likert* dengan empat pilihan jawaban, berisikan pernyataan positif (*favourable*) dan negatif (*unfavourable*). Suatu skala dikatakan *favourable* apabila aitem-aitem tersebut memuat pernyataan yang bersifat mendukung, sedangkan item *unfavourable* memuat pernyataan yang bersifat tidak mendukung. Penilaian yang diberikan kepada masing-masing jawaban subjek pada setiap aitem adalah untuk aitem *favourable*, yaitu jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 4, jawaban setuju (S) mendapat nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Untuk aitem yang *unfavourable* maka penilaian yang diberikan adalah sebaliknya, jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, jawaban Setuju (S) mendapat nilai

2, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai.

3.4 Subjek Penelitian

3.4.1 Populasi

Setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, sampel yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 67 Subdit Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut.

3.3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Azwar, 2017) penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian ini termasuk dalam penelitian non-eksperimen, dimana peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap subjek penelitian.

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian korelasional bila ditinjau dari judul penelitian. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang memiliki kegunaan untuk mencari hubungan antar dua variable yang akan dicari hubungannya, sehingga diperoleh arah dan kuatnya hubungan antara dua variable atau lebih yang diteliti (Sugiyono, 2012).

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, sampel yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 67 Subdit Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki. Walaupun hanya sebagian individu yang diambil dalam penelitian ini, namun diharapkan dapat ditarik generalisasi dan mencerminkan populasi dapat mewakili sampel. Apabila sampel kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian an populasi. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu teknik pengambilan data yang diambil berdasarkan keseluruhan jumlah populasi (Azwar,2015).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini di ambil 67 Subdit Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut.

3.5 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini, prosedur atau langkah pada penelitian ini yang akan dijalankan yaitu :

3.5.1 Persiapan Penelitian

Persiapan administrasi yang dilakukan yaitu persiapan surat perizinan terlebih dahulu untuk mengumpulkan data penelitian yang diperoleh dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Setelah persiapan administrasi yang diperlukan selesai, surat izin untuk melakukan pengambilan data diberikan kepada pihak POLDA SUMUT.

3.5.2 Persiapan Alat Ukur

Sebelum melakukan persiapan administrasi untuk penelitian, peneliti juga melakukan persiapan alat ukur untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Persiapan pengujian data dimulai dari penyusunan aspek kepuasan kerja. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan alat ukur ini digunakan dalam penelitian dalam bentuk skala, yaitu skala kepuasan kerja. Skala kepuasan kerja disusun menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (Sangat tidak setuju). Pernyataan skala ini disusun dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Kriteria untuk pernyataan *favourable* ini adalah nilai 4 untuk pilihan Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk pernyataan *unfavourable* nilai 1 untuk pernyataan Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk pernyataan Setuju (S), nilai 3 untuk pernyataan Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 1 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba

Kepuasan Kerja	Indikator	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Jumlah
Kesesuaian	Mencapai tujuan	21,27	2,6	4
	Kesesuaian dalam bekerja	7,23	12,18	4
Rasa adil	Mendapatkan keadilan	1,17	4,16	4
	Memiliki kemampuan	3,11	8,28	4
Hilangnya perasaan tidak puas.	Gaji	5,13	10,26	4
Satisfiers.	Tanggung jawab	9,25	14,24	4
	Kesempatan dalam berkarir	15,19	20,22	4
				28

Selanjutnya dilakukan penyusunan *Emotional Labor*. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan alat ukur ini digunakan dalam penelitian dalam bentuk skala, yaitu skala *Emotional Labor*. Skala *Emotional Labor* disusun menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (Sangat tidak setuju). Pernyataan skala ini disusun dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Kriteria untuk pernyataan *favourable* ini adalah nilai 4 untuk pilihan Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk pernyataan *unfavourable* nilai 1 untuk pernyataan Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk

pernyataan Setuju (S), nilai 3 untuk pernyataan Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel 2 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Skala *Emotional Labor* Sebelum Uji Coba

<i>Emotional Labor</i>	Indikator	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Jumlah
<i>Surface Acting</i>	Respons terhadap aturan-aturan penampilan	13,19	2,8	4
<i>Deep Acting</i>	Mengubah perasaan	9,15	4,12	4
<i>Frequency</i>	Menampilkan emosi yang tepat	3,11	14,20	4
<i>Variety</i>	Menampilkan berbagai macam emosi	1,5	6,16	4
<i>Intensity</i>	Mengekspresikan emosi yang berbeda	7,17	10,18	4
				20

Skala diukur berdasarkan skala *likert* dengan empat pilihan jawaban, berisikan pernyataan positif (*favourable*) dan negatif (*unfavourable*). Suatu skala dikatakan *favourable* apabila aitem-aitem tersebut memuat pernyataan yang bersifat mendukung, sedangkan item *unfavourable* memuat pernyataan yang bersifat tidak mendukung. Penilaian yang diberikan kepada masing-masing jawaban subjek pada setiap aitem adalah untuk aitem *favourable*, yaitu jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 4, jawaban setuju (S) mendapat nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Untuk aitem yang *unfavourable* maka penilaian yang diberikan adalah sebaliknya,

jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, jawaban Setuju (S) mendapat nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai.

3.5.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Validitas *construct* dengan skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor Ordinal keseluruhan item.

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Menurut (Yusuf, 2014) suatu instrument dikatakan reliabel apabila instrument itu dicobakan kepada subjek yang sama secara berulang namun hasilnya tetap sama atau relatif sama. Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor atau instrument penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas secara umum dikatakan sebagai adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Analisis reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan reliabilitas internal yang akan dilakukan dengan ragam program yang ada di komputer.

3.5.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi. Alasan digunakannya teknik korelasi ini disebabkan karena penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian, namun bila ditemukan data tidak memenuhi asumsi maka akan melakukan teknik nonparametrik.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Kepuasan kerja dengan *Emotional labor*. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0.775$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0.600$. Ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berdistribusi sebesar 60,00% terhadap *Emotional labor*.

5.2 Saran

Berdasarkan pengkajian hasil penelitian di lapangan, maka penulis bermaksud memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu:

5.2.1 Bagi Personil

Disarankan agar personil mampu menyesuaikan kondisi, waktu, dan tempat sesuai dengan tanggung jawabnya dan porsinya masing-masing. Personil disarankan agar lebih mematuhi segala peraturan yang sudah dibuat dikantor dan melaksanakan aturan tersebut dengan sebaik-baiknya.

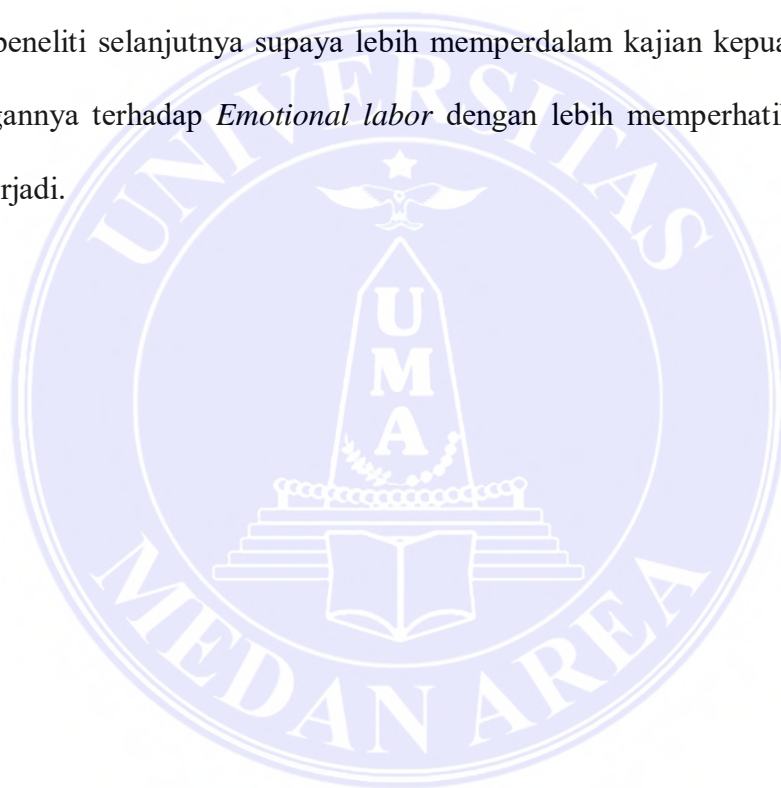
5.2.2 Bagi Polda

Disarankan agar melihat kemampuan personil dalam bekerja, memanfaatkan waktu istirahat yang telah diberikan dengan cara melakukan relaksasi tubuh. Meningkatkan pelayanan yang sudah ada seperti memberikan jaminan dan kesehatan, memberikan pelatihan, mengatur waktu kerja yang lebih

fleksibel serta memberikan penghargaan kepada personil yang berprestasi sehingga mereka mempunyai motivasi dalam bekerja.

5.2.3 Bagi peneliti selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan mempunyai berbagai kekurangan berupa ketidaksesuaian fenomena dengan hasil penelitian. Maka untuk peneliti selanjutnya supaya lebih memperdalam kajian kepuasan kerja dan hubungannya terhadap *Emotional labor* dengan lebih memperhatikan fenomena yang terjadi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ashforth, B.E, &Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor* in serviceroles: The influenceofidentity. *Academy of ManagementReview*, 18, 88-115.
- Chu, K.H. (2002). *The effects of emotional labor on employee workout comes*. Unpublished doctor al dissertation, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.
- Grandey, A. A. (2000). *Emotionregulation in the work place: A new way to conceptualize emotional labour*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A, Diefendorff, J. M., Rupp, D. E. (2013) *Emotional labor* in the 21 Century: diverse perspective on the psychology of emotion regulation at work,UK: Routledge.
- Gronroos, C. (1990) „Relationship approach to marketing in servicecon texts: The marketing and organizational behavior interface“, *Journalof Business Research*, 20(1), 3–11.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*.Berkeley: Univ. of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. California: Universityof California Press.
- Hwa, C. (2009). *Exploring the dimensionality of emotional labour : The case of malaysian hspitality industry*. *International Journal Of Business Reasearch*
- Ishii, K., Markman, K. M. (2016). *Online customer service and emotional labor: An exploratory study*. *Computers in Human Behavior*, 658-665. doi: org//10.1016.j.chb.2016.04.037.
- Kurniasari, D., F (2011) *Pengaruh praktik manajerial pada persepsi karyawan tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan emosional sebagai variabel mediasi*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret,Solo
- Maslach, C., &Leiter, M. P. (1997). *The truthabout burnout*. JosseyBass.
- Morris, J. A., &Feldman, D. C. (1996). *The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor*. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.

- Robbins, Judge & Timothy A. (2008). *Perilaku organisasi* Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Tang, C., Seal, C. R., Naumann, S. E., & Miguel, K. (2013). Emotional labor: The role of employee acting strategies on customer emotional experience and subsequent buying decisions. *International Review of Management and Marketing*, 3(2), 50-57.
- Wharton, A. S. (1999). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205–232.





KATA PENGANTAR

Perkenalkan saya Mahasiswa asal dari Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Tujuan saya mengambil bahan penelitian skripsi ini untuk menyelesaikan program studi sarjana (S1) saya.

Bersama ini saya memohon kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya dan sejujurnya tanpa paksaan dari pihak manapun. Kerahasiaan identitas Saudara akan dijaga sesuai dengan kode etik penelitian.

Bantuan dan kerja sama Saudara-saudara dalam menjawab pernyataan pada skala ini merupakan bantuan yang amat besar bagi keberhasilan penelitian ini. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

Petunjuk Pengisian Identitas Responden:

Isilah sesuai dengan identitas diri Anda

1. Inisial :
2. Jenis Kelamin :

Skala ini terdiri dari sekelompok pernyataan untuk dijawab sesuai dengan daftar pilihan yang dijelaskan dalam petunjuk pengisian. Untuk itu saya berharap agar Saudara-saudara memperhatikan setiap petunjuk pengisian dengan baik.

Dalam memilih daftar pilihan, jawaban yang benar adalah jawaban yang jujur atau sesuai dengan keadaan diri Saudara. Untuk itu sangat diharapkan agar Saudara-saudara menjawab dengan jujur dan tidak mendiskusikannya dengan orang lain. Semua jawaban akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini saja.

Petunjuk Pengisian Angket

Setiap pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban:

- SS :Sangat Setuju
 S :Setuju
 TS :Tidak Setuju
 STS :Sangat Tidak Setuju

Berikan respon sesuai dengan apa yang Saudara rasakan dan alami, dengan cara memberi tanda silang (X) di kolom yang tepat.

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Tidak ada dibedakan ketika diberikan tugas	SS	S	TS	STS
2.	Saya belum siap jika ditugaskan dimana saja	SS	S	TS	STS
3.	Saya mampu menyesuaikan diri di tempat dinas	SS	S	TS	STS
4.	Dalam bekerja komandan membedakan saya dengan rekan yang lain	SS	S	TS	STS
5.	Saya menerima gaji sesuai dengan harapan saya dan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki	SS	S	TS	STS
6.	Dalam setahun saya sulit mendapatkan kenaikan jabatan	SS	S	TS	STS
7.	Saya ditugaskan karena perintah komandan	SS	S	TS	STS

8.	Saya tidak siap jika diberikan tugas yang berbeda dengan kemampuan	SS	S	TS	STS
9.	Saya tidak meninggalkan pekerjaan jika waktu kerja belum selesai	SS	S	TS	STS
10.	Gaji yang saya terima tidak sesuai harapan	SS	S	TS	STS
11.	Saya sudah melatih kemampuan untuk siap bertugas	SS	S	TS	STS
12.	Saya ditugaskan karena surat dinas	SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa kantor sudah memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku	SS	S	TS	STS
14.	Saya bekerja tidak membawa atribut lengkap	SS	S	TS	STS
15.	Saya senang dengan dasar yang digunakan untuk promosi (kenaikan jabatan)	SS	S	TS	STS
16.	Komandan menugaskan anggota yang dekat dengannya	SS	S	TS	STS
17.	Saya tidak pernah dibedakan dengan teman lain	SS	S	TS	STS
18.	Saya tidak memiliki keterampilan	SS	S	TS	STS
19.	Saya senang dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi	SS	S	TS	STS
20.	Saya tidak mengharapkan promosi jabatan	SS	S	TS	STS
21.	Saya siap bekerja dimana saja	SS	S	TS	STS
22.	Saya kecil hati jika dinilai untuk promosi jabatan	SS	S	TS	STS
23.	Saya di tempatkan sesuai dengan keterampilan	SS	S	TS	STS
24.	Saya meninggalkan pekerjaan meskipun jam kerja belum selesai	SS	S	TS	STS
25.	Saya bekerja dengan atribut lengkap	SS	S	TS	STS
26.	Saya merasa gaji yang diberikan kurang sesuai dengan standart	SS	S	TS	STS
27.	Saya mendapatkan kenaikan jabatan setiap tahun	SS	S	TS	STS
28.	Saya sulit menyesuaikan diri di tempat kerja	SS	S	TS	STS

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Mengungkapkan banyak emosi yang berbeda	SS	S	TS	STS
2.	Melanggar prosedur kerja	SS	S	TS	STS
3.	Berinteraksi dengan oranglain	SS	S	TS	STS
4.	Menyembunyikan emosi saat berada dengan orang lain	SS	S	TS	STS
5.	Menampilkan berbagai jenis emosi	SS	S	TS	STS
6.	Bekerja dalam satu tujuan	SS	S	TS	STS
7.	Saya menghindari rekan kerja yang tidak saya sukai	SS	S	TS	STS
8.	Tidak memperdulikan kerapian dalam bekerja	SS	S	TS	STS
9.	Saya berusaha untuk benar-benar merasakan emosi untuk ditampilkan kepada orang lain	SS	S	TS	STS
10.	Saya merima pendapat teman dengan positif	SS	S	TS	STS
11.	Menggunakan emosi tertentu sebagai bagian dari pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
12.	Saya menghindari orang lain jika dalam keadaan emosi	SS	S	TS	STS
13.	Mengikuti prosedur kerja	SS	S	TS	STS
14.	Pekerjaan tidak menggunakan emosi	SS	S	TS	STS
15.	Saya mencoba benar-benar mengalami emosi yang harus saya tunjukkan	SS	S	TS	STS
16.	Tidak mengungkapkan emosi	SS	S	TS	STS
17.	Saya tersinggung jika teman mengkritik pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
18.	Saya berusaha menerima siapa saja yang menjadi rekan kerja	SS	S	TS	STS
19.	Berusaha kerja dengan kondisi yang rapi	SS	S	TS	STS
20.	Malas berinteraksi dengan siapa saja	SS	S	TS	STS



**LAMPIRAN B
SEBARAN DATA PENELITIAN**

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* DI SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SUMUT

no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	73	
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	66	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	54	
4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	47
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	80	
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	58	
7	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	58	
8	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	50
9	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	72	
10	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	68
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	50
12	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	46
13	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	80
14	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58
15	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58
16	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
17	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	57
18	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	71
19	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	68
20	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	50
21	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	44

22	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	80
23	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59
25	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	52
26	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	72
27	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	69
28	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	49
29	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	48
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	58
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	58
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	51
34	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	59
35	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	67
36	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	67
37	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	54
38	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	48
39	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	80
40	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	58
41	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	58
42	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	49
43	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	66
44	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	68
45	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	50

46	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	44	
47	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	80
48	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
50	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
51	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	56
52	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	68
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	68
54	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	50
55	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	48
56	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
59	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	75
61	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	72
62	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	52
63	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	45
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	58
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	58
67	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	54

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* DI SUBDIT GAKKUM DIREKTORAT LALU LINTAS
POLDA SUMUT**

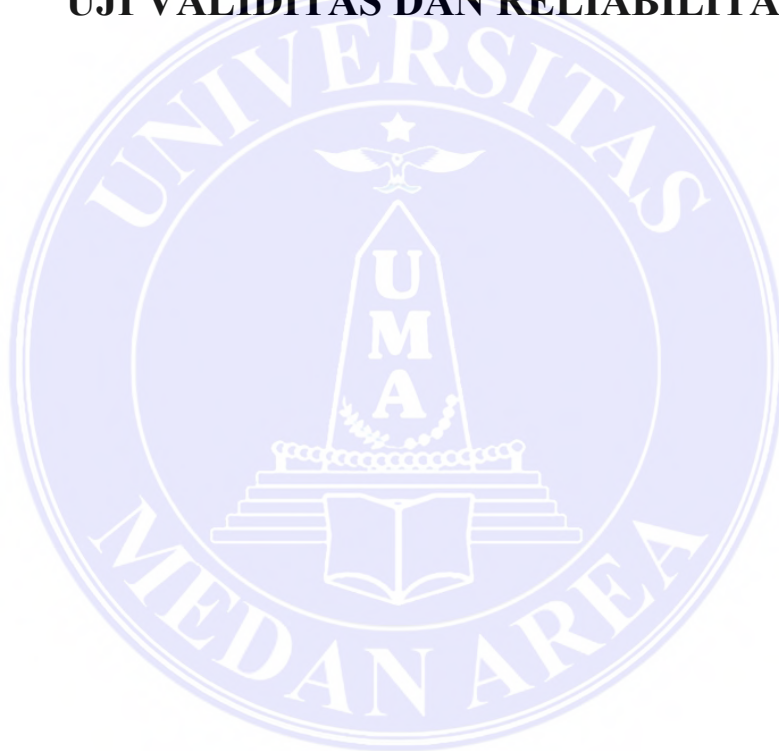
no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	36
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	37
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	52
5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	36
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	36
7	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
8	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52
9	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	37
10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	36
11	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	51
13	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	36
14	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	35
15	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	54
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	53
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
18	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	35
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	37
20	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	52

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	57
22	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37
23	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	36
24	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	54
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	55
26	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37
27	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37
28	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	54
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	55
30	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37
31	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	35
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
33	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	53
34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	54
35	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	36
36	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	37
37	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
38	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	52
39	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37
40	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37
41	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	54
42	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	53	
43	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	37
44	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37

45	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	54
46	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	53
47	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	36
48	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	36
49	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	52
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	55
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	56
52	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	36
53	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38
54	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	52
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	57
56	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	37
57	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	36
58	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	53
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
60	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
61	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
62	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	53
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55
64	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37
65	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	35
66	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57
67	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54

LAMPIRAN C

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS



Reliability

Notes

Output Created		12-JUL-2023 18:06:00	
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	67	
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax	RELIABILITY		
	/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028		
	/SCALE('kepuasan kerja') ALL		
	/MODEL=ALPHA		
	/STATISTICS=SCALE		
	/SUMMARY=TOTAL.		
	Resources	Processor Time	00:00:00.00
		Elapsed Time	00:00:00.01

Scale: kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	67	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	58.0448	111.134	.601	.960
VAR00002	58.1045	109.489	.693	.960
VAR00003	58.1343	110.270	.651	.960
VAR00004	58.1045	110.277	.624	.960
VAR00005	58.1343	109.876	.652	.960
VAR00006	58.0746	110.585	.605	.960
VAR00007	58.0746	109.131	.699	.960
VAR00008	58.0746	109.676	.686	.960
VAR00009	58.0597	108.269	.727	.959
VAR00010	58.0597	109.693	.672	.960
VAR00011	58.0299	110.090	.650	.960
VAR00012	58.0149	110.682	.659	.960
VAR00013	58.0597	109.602	.761	.959
VAR00014	58.0448	110.559	.655	.960
VAR00015	58.1045	109.368	.703	.960
VAR00016	58.1194	109.228	.663	.960
VAR00017	58.0597	111.178	.609	.960
VAR00018	58.0597	111.602	.655	.960
VAR00019	58.1343	108.451	.776	.959
VAR00020	58.1791	110.361	.654	.960
VAR00021	58.1045	111.156	.548	.961
VAR00022	58.0597	109.421	.696	.960
VAR00023	57.9851	109.257	.729	.959
VAR00024	58.0149	107.621	.781	.959
VAR00025	58.0597	108.663	.727	.959
VAR00026	58.0448	107.922	.715	.960
VAR00027	58.0597	110.845	.604	.960
VAR00028	58.0448	112.074	.640	.960

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.2239	117.995	10.86253	28

Notes

Output Created		12-JUL-2023 18:08:22
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	67
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('emotional labor') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03

Scale: emotional labor

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	67	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	43.3433	74.562	.660	.954

VAR00002	43.4030	74.032	.677	.954
VAR00003	43.4925	72.466	.703	.954
VAR00004	43.2239	73.389	.845	.952
VAR00005	43.4925	71.042	.732	.954
VAR00006	43.2239	73.722	.804	.953
VAR00007	43.3433	72.835	.707	.954
VAR00008	43.3881	72.453	.704	.954
VAR00009	43.2687	74.654	.704	.954
VAR00010	43.5075	70.678	.727	.954
VAR00011	43.2985	74.122	.691	.954
VAR00012	43.4478	72.584	.668	.954
VAR00013	43.3881	73.574	.652	.954
VAR00014	43.3433	75.592	.622	.955
VAR00015	43.4179	73.489	.675	.954
VAR00016	43.4328	73.976	.666	.954
VAR00017	43.4478	72.645	.715	.954
VAR00018	43.3284	72.406	.775	.953
VAR00019	43.4030	71.790	.745	.953
VAR00020	43.2836	72.994	.770	.953

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.6567	80.865	8.99251	20



NPar Tests

Notes

Output Created		12-JUL-2023 18:13:22
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	67
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPARTESTS /K-S(NORMAL)=X Y /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan kerja	emotional labor
N		67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	60.2239	45.6567
	Std. Deviation	10.86253	8.99251
Most Extreme Differences	Absolute	.172	.295
	Positive	.172	.295
	Negative	-.069	-.252
Kolmogorov-Smirnov Z		1.306	1.313
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055	.053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN E
UJI LINIERITAS



Means

Notes

Output Created		12-JUL-2023 18:15:05
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	67
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing. Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
	Cases Used	MEANS TABLES=Y BY X
Syntax		/CELLS MEAN COUNT STDDEV
		/STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

[DataSet2]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
emotional labor * kepuasan kerja	67	100.0%	0	0.0%	67	100.0%

Report

emotional labor

kepuasan kerja	Mean	N	Std. Deviation
44.00	55.0000	2	2.82843
45.00	55.0000	1	.
46.00	51.0000	1	.
47.00	52.0000	1	.
48.00	54.6667	3	2.51661
49.00	54.0000	3	1.00000
50.00	53.1667	6	1.60208
51.00	54.0000	2	1.41421
52.00	54.0000	2	1.41421
54.00	55.3333	3	1.15470
56.00	49.2500	4	8.99537
57.00	51.0000	1	.
58.00	45.6000	10	10.62701
59.00	48.0000	3	10.39230
61.00	36.0000	1	.
66.00	37.0000	2	.00000
67.00	36.5000	2	.70711
68.00	36.8000	5	.83666
69.00	37.0000	1	.

71.00	35.0000	1	
72.00	37.0000	3	.00000
73.00	36.0000	1	
75.00	37.0000	1	
78.00	37.0000	1	
79.00	37.0000	1	
80.00	36.4000	5	.54772
84.00	37.0000	1	
Total	45.6567	67	8.99251

ANOVA Table

		Sum of Squares	df
		(Combined)	
emotional labor * kepuasan kerja	Between Groups	3815.288	26
	Linearity	3204.889	1
	Deviation from Linearity	610.399	25
Within Groups		1521.817	40
Total		5337.104	66

ANOVA Table

		Mean Square	F
		(Combined)	
emotional labor * kepuasan kerja	Between Groups	146.742	3.857
	Linearity	3204.889	84.238
	Deviation from Linearity	24.416	.642
Within Groups		38.045	
Total			

ANOVA Table

		Sig.
		(Combined)
emotional labor * kepuasan kerja	Between Groups	.000
	Linearity	.000
	Deviation from Linearity	.879
Within Groups		
Total		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
emotional labor * kepuasan kerja	.775	.600	.845	.715



**LAMPIRAN F
UJI HIPOTESIS**

Correlations

Notes

Output Created		12-JUL-2023 18:16:05
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	67
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X Y /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.05

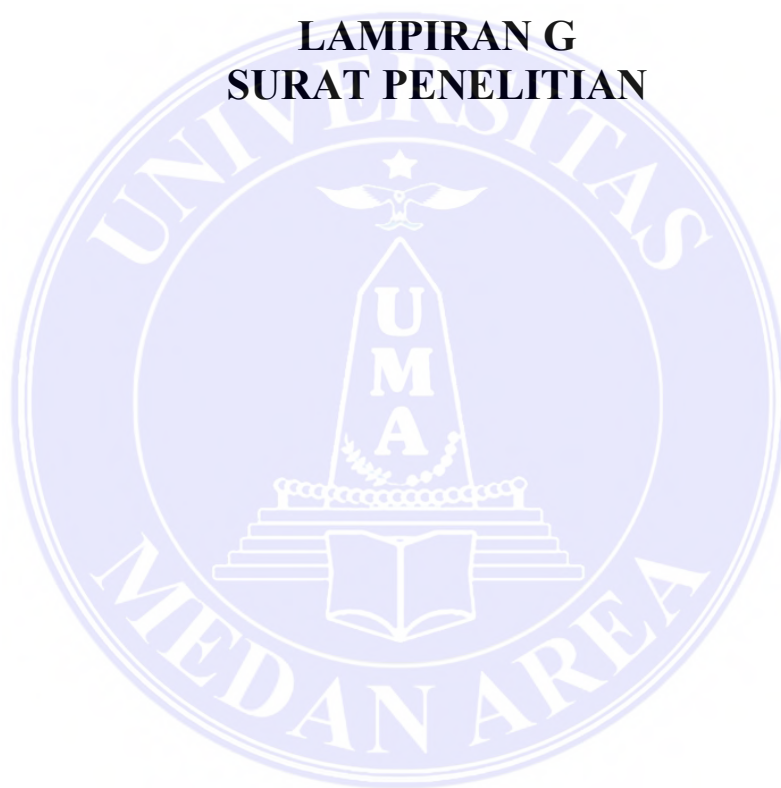
[DataSet2]

Correlations

		kepuasan kerja	emotional labor
kepuasan kerja	Pearson Correlation	1	.775**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	67	67
emotional labor	Pearson Correlation	.775**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	67	67

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

LAMPIRAN G SURAT PENELITIAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1464/FPSI/01.10/VI/2023
 Lampiran : -
 Hal : Penelitian

27 Juni 2023

Yth. Bapak/Ibu Direktur
 Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut

di
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Dandy Fattah Nugraha Harahap**
 NPM : **198600371**
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut, Jl. Putri Hijau No. 14 Medan** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Emotional Labor Di Subdit Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
 Pengabdian Kepada Masyarakat



Dandy Fattah Nugraha Harahap, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
 - Mahasiswa Ybs
 - Arsip





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
DIREKTORAT LALU LINTAS
Jl. Putri Hijau, No. 14, Medan Barat 20111

Medan, 10 Juli 2023

Nomor : B/ /VII/WAS.2.4./2023/Lantas

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : -

Perihal : Penelitian an. Dandy Fattah Nugraha Harahap

Kepada

Yth. UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI

di

Tempat

1. Rujukan :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. Surat dari Universitas Medan Area Nomor : 1464/FPSI/01.10/VI/2023 tanggal 27 Juni 2023 tentang Penelitian;

2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, dengan adanya surat dari Universitas Medan Area tentang Penelitian yang berjudul "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Emotional Labor di Subdit Gakkum Direktorat Lalu Lintas Polda Sumut" dan Subdit Gakkum Ditlantas Polda Sumut sudah melakukan koordinasi dengan Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Psikologi an. Dandy Fattah Nugraha Harahap dengan Nim 198600371 serta Menerangkan bahwa nama yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada Subdit Gakkum Ditlantas Polda Sumut;

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. DIREKTOR LALU LINTAS POLDA SUMUT
SUBDIT GAKKUM



Tembusan :

1. Dirlantas Polda Sumut.
2. Wadir Lantas Polda Sumut.
3. Kasubbag Renmin Ditlantas Polda Sumut.