

**KETERKAITAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN TAMAN WISATA MERCI**

SKRIPSI

OLEH:

**ESTER RIRIS SEPTIANI SIMANJUNTAK
19.860.0286**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

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 2/4/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/4/24

**KETERKAITAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN TAMAN WISATA MERCI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Di Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area



OLEH:

ESTER RIRIS SEPTIANI SIMANJUNTAK

19.860.0286

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

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 2/4/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/4/24

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : KETERKAITAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN TAMAN WISATA MERCI

NAMA : ESTER RIRIS SEPTIANI SIMANJUNTAK

NPM : 19.860.0286


FAKULTAS : PSIKOLOGI

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing



Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi

Pembimbing


Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Dekan
Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 15 Maret 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ester Riris Septiani Simanjuntak
NPM : 198600286
Tahun terdaftar : 2019
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi

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 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 pengaturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 15 Maet 2024



Ester Riris Septiani Simanjuntak
198600286

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

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

Nama : Ester Riris Septiani Simanjuntak
NPM : 198600286
Program Studi : Psikologi Industri Dan Organisasi
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 :

“Keterkaitan *Emotional Labor* Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Taman Wisata Merci”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, 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.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 15 Maret 2024

Yang Menyatakan



Ester Riris Septiani Simanjuntak

198600286

ABSTRAK

Keterkaitan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Taman Wisata Merci

Oleh:

Ester Riris Septiani Simanjuntak
198600286
Email: esterririsseptiani@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Taman Wisata Merci. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Taman Wisata Merci yang berjumlah 60 orang karyawan Operasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *total sampling*. Variabel *Emotional Labor* dan Variabel Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan skala likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala atau kuesioner, dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *korelasi product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat keterkaitan antara *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0.642$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut diperoleh koefisien determinasi (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0.412$. Ini menunjukkan bahwa *Emotional Labor* berdistribusi sebesar 41.2 % terhadap Kepuasan Kerja. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Emotional Labor* memiliki keterkaitan terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Taman Wisata Merci.

Kata Kunci: *Emotional Labor*, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

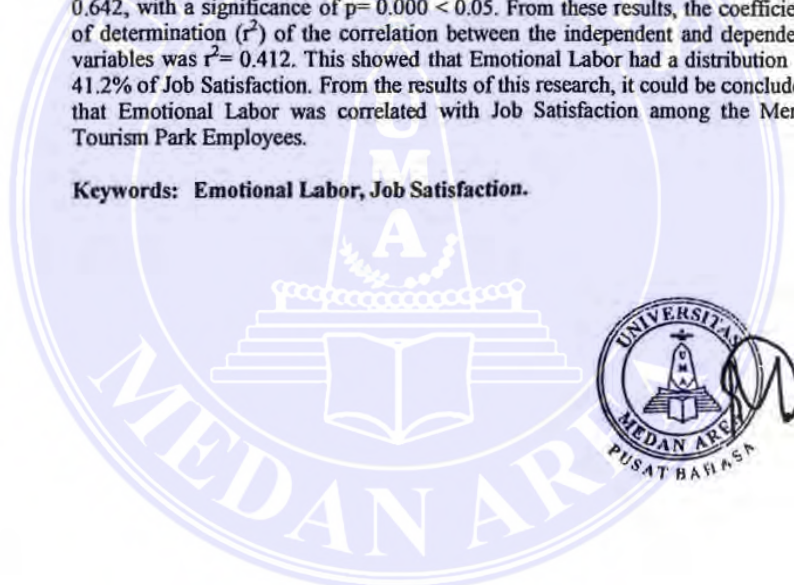
The Correlation between Emotional Labor and Job Satisfaction among Merci Tourism Park Employees

By:

Ester Riris Septiani Simanjuntak
198600286

The purpose of this study was to determine the correlation between Emotional Labor and Job Satisfaction among Merci Tourism Park Employees. The populations in this study were the employees of Merci Tourism Park, a total of 60 operational employees. The sampling technique used was a total sampling technique. The Variables of Emotional Labor and Job Satisfaction were measured using a Likert scale. The data collection technique used in this research was a scale or questionnaire, and the data collection method used was a questionnaire. Based on the results of product-moment correlation analysis calculations, it could be seen that there was a positive correlation between Emotional Labor and Job Satisfaction. This result was demonstrated by the correlation coefficient $r_{xy} = 0.642$, with a significance of $p = 0.000 < 0.05$. From these results, the coefficient of determination (r^2) of the correlation between the independent and dependent variables was $r^2 = 0.412$. This showed that Emotional Labor had a distribution of 41.2% of Job Satisfaction. From the results of this research, it could be concluded that Emotional Labor was correlated with Job Satisfaction among the Merci Tourism Park Employees.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 17 September 2000 dari Ayah terbaik Landong Simanjuntak dan Ibu terhebat Eslina Berutu. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Tahun 2018 Penulis lulus dari SMK Yayasan Pendidikan Keluarga Medan lalu sempat selama setahun bekerja di Taman Wisata Merci untuk menghasilkan pundi- pundi rupiah demi kuliah dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Psikologi Universitas Medan Area.

Selama berkuliah, penulis bekerja di Taman Wisata Merci menjadi Seorang Penjaga kolam renang pada tahun 2018 sampai sekarang. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Taman Wisata Merci kota Medan beserta melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala hikmah dan karunia-Nya skripsi ini berhasil diselesaikan. Adapun judul dari penelitian ini adalah Keterkaitan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Taman Wisata Merci. Skripsi ini disusun berdasarkan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Medan Area.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area, kemudian peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M. Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, kemudian peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, kemudian peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Faadhil, S.Psi, M.Psi., Psikolog selaku Kepala Bagian Jurusan Psikologi..

Kemudian peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing saya, yang dalam beberapa waktu belakangan ini membantu peneliti dalam membagikan waktu dan masukan yang diberikan kepada saya selama penelitian ini berlangsung, dan terima kasih juga karena bapak telah memberikan saya beberapa motivasi demi berlangsungnya pengerjaan skripsi ini.

Dan tidak lupa teruntuk diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dan bertahan menjalani hidup di dunia yang tidak bisa ditebak ini, dan saya menyadari hal ini hanyalah permulaan di kehidupan, sebagai upaya dalam membentuk diri saya yang lebih baik di kemudian hari.

Saya sebagai peneliti memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah saya lakukan baik dalam penulisan skripsi ini maupun pada saat perkuliahan berlangsung. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat mendorong para peneliti selanjutnya untuk melaksanakan penelitian-penelitian berikutnya.

Medan, 15 Maret 2024

Ester Riris Septiani Simanjuntak
198600286

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTARLAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Hipotesis Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kepuasan Kerja	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	11
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	13
2.1.3 Aspek Kepuasan Kerja	16
2.1.4 Ciri-ciri Kepuasan Kerja.....	18
2.2 <i>Emotional labor</i>	19
2.2.1 Pengertian <i>Emotional labor</i>	19
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Emotional labor</i>	20
2.2.3 Aspek-aspek <i>Emotional labor</i>	21
2.2.4 Dampak dari <i>Emotional labor</i>	23
2.3 Keterkaitan <i>Emotional Labor</i> dan kepuasan kerja pada karyawan Taman Wisata Merci	24
2.4 Kerangka Konseptual	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2 Bahan dan Alat Penelitian	29
3.3 Metodologi Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Prosedur Kerja	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur	32
3.8 Metode Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Persiapan Administrasi.....	33
4.1.2 Persiapan Alat Ukur	33
4.1.3 Uji Coba Alat Ukur Penelitian	35
4.1.4 Validitas	35
4.1.5 Realibilitas.....	36
4.2 Hasil Analisi Data dan Hasil Penelitian	37
4.2.1 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	37
4.2.2 Uji Asumsi	37
4.2.3 Hasil Perhitungan Korelasi <i>Product Moment</i>	38
4.2.4 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik <i>Emotional labor</i> dan Kepuasan Kerja.....	39
4.3 Pembahasan.....	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rentangan Skor Skala	30
Tabel 1.2 <i>Blue Print Emotional labor</i>	34
Tabel 1.3 <i>Blue Print Kepuasan Kerja</i>	34
Tabel 1.4 Uji Validitas <i>Emotional Labor</i>	35
Tabel 1.5 Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	36
Tabel 1.6 Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 1.7 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	37
Tabel 1.8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 1.9 Rangkuman Analisa Korelasi <i>r Product Moment</i>	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka konseptual	28



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Skala <i>Emotional Labor</i> dan Kepuasan Kerja.....	52
Lampiran B Lembar Informasi.....	58
Lampiran C Data Penelitian	62
Lampiran D Surat Penelitian	73



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 sumber daya manusia 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.

Pada dasarnya setiap organisasi dan perusahaan menginginkan dan menuntut agar seluruh karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Diantara karyawan-karyawan tersebut ada yang bertugas untuk bertemu langsung dengan pelanggan atau *public*. Untuk itu karyawan yang posisinya harus melakukan kontak langsung dengan klien di dalam bisnis sektor wisata atau *public service* harus bekerja secara profesional.

Perkembangan dunia bisnis pada sektor wisata saat ini sangat berperan penting dalam membangkitkan perekonomian negara. Perkembangan ini dapat diamati melalui aktivitas masyarakat setiap harinya, di mana sebagian besar aktivitas tersebut tidak bisa lepas dari peranan sektor wisata. Semenjak Covid-19 merebak, banyak masyarakat terutama pecinta dunia traveling yang sudah jarang

melakukan kegiatan diluar rumah. Namun, setelah kasus Covid-19 mulai menurun banyak masyarakat yang mencari penyegaran pada tempat wisata. Salah satu sektor wisata yang sekarang lagi diminati ialah wisata kolam renang. Wisata kolam renang biasanya adalah bagian dari pusat rekreasi dengan fasilitas-fasilitas meliputi waterboom, tempat bermain anak dan tempat makan.

Melonjaknya kompetisi serta tantangan dalam industri wisata kolam renang, baik sebelum munculnya Covid-19 menjadi dorongan utama mengapa akhirnya organisasi-organisasi penyedia jasa di industri ini memberikan perhatian besar pada pelayanan dengan senyuman. Hal ini dilakukan guna memaksimalkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mereka. Mengutip dari Silalahi, dkk., (2014), aset terbaik yang dapat dimiliki oleh sebuah perusahaan di bidang wisata kolam renang sebagai bekal untuk menghadapi kompetisi yang ketat dalam industri ini tidak lain adalah kinerja atau performa dari para pegawai kolam renang itu sendiri. Salah satu perusahaan di bidang wisata kolam renang di daerah kota Medan adalah Taman Wisata Merci. Taman Wisata Merci *theme park and resto* dengan suasana alam yang terletak di Delitua Kec. Namorambe, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara. Konsep diusung oleh wisata cukup menarik, Istimewanya tempat wisata Merci Waterboom Deli Serdang ini karena disekitar terdapat bangunan dengan model arsitektur gaya Belanda. Visi dan misi *waterboom* ini menekankan pada prinsip *Safety, clean & green* dan *happy*.

Mulai dari depan *lobby* Wisata Merci, kita akan disambut oleh para petugas kasir yang akan melayani pengunjung untuk memilih dan membeli tiket serta akan memberika petunjuk untuk pengunjung agar tidak salah dalam mengelilingi area Wisata Merci. Perusahaan Taman Wisata Merci semakin giat untuk menerima dan

melayani pengunjung yang akan di ajak untuk berkunjung kedalam, karena manajemen menganggap keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari hasil kerja tiap karyawan dalam perusahaan, hasil kerja tiap karyawan tersebut akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Oleh sebab itu, perusahaan sangat perlu mengelola para pekerjanya, strategi bisnis akan berhasil jika suatu perusahaan bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan sumber daya manusia. Karyawan harus mengikuti peraturan yang dibuat oleh perusahaan dan juga diminta untuk selalu memperlihatkan kinerja yang baik walaupun terkadang mereka harus bekerja pada situasi atau kondisi yang tidak baik sehingga dalam hal ini pekerja juga berhubungan dengan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja yang dimiliki individu.

Meskipun kata “layanan” tidak memiliki wujud yang konkret, para frontline employee dituntut untuk menyuguhkan pelayanan yang nyata melalui interaksi langsung mereka dengan para tamu. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa mereka patut dianggap sebagai elemen kritis bagi kualitas pelayanan (Yeh, 2013). Berada dalam sebuah sektor dimana efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggannya bergantung pada kinerja pegawai, menjadikan hal tersebut sesuatu yang sangat penting bagi organisasi (Lee & Ok, 2015). Untuk bisa melayani dengan lebih baik, perusahaan dikatakan harus memahami sikap serta nilai yang sudah sewajibnya dimiliki oleh para frontline employee dalam pekerjaan mereka.

Mengacu pada Yeh (2013), terdapat sebuah penelitian yang membuktikan bahwa perusahaan-perusahaan dengan kinerja yang baik di bidang pariwisata

memiliki beberapa kesamaan karakteristik, salah satunya adalah perusahaan-perusahaan ini memiliki *frontline employee* yang memiliki ikatan atau puas dengan pekerjaannya. Pekerja yang merasakan adanya ikatan serta puas dengan pekerjaannya akan menyajikan pelayanan yang lebih baik, yang bermuara pada meningkatnya kesetiaan pelanggan. Kaplan (2013), pun mengatakan bahwa memang tidak dapat dipungkiri bahwa ketika perusahaan ingin para pekerjanya mencapai hasil atau target yang diinginkan, maka salah satu faktor yang berpengaruh adalah para pekerja tersebut harus memiliki kepuasan kerja.

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). 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).

Menurut Landy & 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.

Penelitian lain menyebutkan bahwa kepuasan kerja di wisata kolam renang berkontribusi dalam menentukan output psikologis pekerja. *Output* ini dapat berupa meningkatnya komitmen afektif dan komitmen *continuance*, bahkan menekan angka intensi turnover (Palupi, 2018). Kong dkk (2015), juga membenarkan hal ini dengan menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mengarah pada komitmen organisasional, bersamaan dengan keinginan untuk menetap pada pekerjaan saat ini. Selain itu, perilaku *absenteeism* juga dapat dikurangi secara substansial ketika pekerja memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Pentingnya kepuasan kerja baik bagi para pekerja itu sendiri maupun bagi organisasi juga didukung dengan adanya penelitian Lee, dkk. (2015), yang menyimpulkan bahwa tingkat turnover yang tinggi merupakan konsekuensi langsung dari ketidakpuasan pekerja atas apa yang disediakan oleh organisasi kepada mereka. Sandra (2019), menemukan bahwa kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap intensi job hopping, dimana pekerja yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung lebih rentan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini lalu bekerja di perusahaan lain yang berpotensi untuk membuatnya merasa lebih puas.

Bukti-bukti ini menjadikan kepuasan kerja *frontline employee* sebagai ujung tombak yang patut dijadikan fokus terutama oleh perusahaan, mengingat betapa pentingnya peran yang mereka miliki terhadap kesetiaan pelanggan yang akhirnya berdampak besar pula pada output perusahaan. Akan tetapi, penelitian Lam bersama rekan-rekannya yang dilakukan di tahun 2001 menyimpulkan bahwa secara umum, pekerja di bidang wisata kolam renang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Bahkan, mereka yang memiliki tingkat edukasi yang lebih tinggi

umumnya lebih agresif dan memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi karena banyaknya ekspektasi mereka yang tidak terpenuhi (Lam, *et al.*, 2001).

Dalam lingkup penelitian di wisata kolam renang, telah diketahui banyak faktor yang dianggap memengaruhi kepuasan para pekerja. Sebuah studi metaanalisis yang dilakukan oleh Kong, dkk. (2018), mengelompokkan prediktor kepuasan kerja yang banyak dibahas dalam penelitian di industri ini menjadi empat kelompok, yaitu faktor individual, organisasional, sosial dan keluarga, serta faktor psikologis.

Faktor individual dari kepuasan kerja merujuk pada kompetensi profesional, faktor demografis, *work engagement*, nilai-nilai personal, dan lain sebagainya. Faktor organisasional adalah pelatihan, gaji, dan lingkungan kerja. Faktor organisasional lainnya mencakup gaya manajemen, karakteristik pekerjaan, *job demand variability*, dan *job pride*, serta pengembangan, dan kompetensi karir. Sedangkan, faktor sosial meliputi situasi dan penghargaan sosial, tamu, makanan, bahkan tempat tinggal dan faktor keluarga meliputi *family work conflict* serta *work-life balance*. Sementara itu, dalam hal faktor psikologis adalah emosi. Emosi ini mencakup kecerdasan emosional, kelelahan dan disonansi emosional, stres kerja, *emotional labor* serta modal psikologis.

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Taman Wisata Merci yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan. Karyawan kasir, *house keeping*, *lifeguard*, dan operator, bagian yang dipilih menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena karyawan

kasir, *house keeping*, *lifeguard*, dan operator, merupakan karyawan yang tugasnya selalu berinteraksi dengan orang lain dibandingkan rekan-rekannya dibagian lain.

Karyawan- karyawan di Waterboom Merci yang berinteraksi dengan klien, juga punya emosi yang ada dibenak, dan perasaan itu kadang terlihat sangat dilibatkan dalam melayani pengunjung. Sebagai *pelayan public* seluruh karyawan Wisata Merci harus menampilkan emosi dan ekspresi tertentu saat menjalankan tugasnya, yang kadang tidak sesuai dengan perasaan yang dirasakan sebenarnya. Namun saat organisasi memaksakan tuntutan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (atau lebih tepatnya *image* organisasi dimata masyarakat) merupakan pertanyaan penting mengacu pada kesejahteraan emosional pada karyawan saat emosi ini ditampilkan.

Berkaitan dengan hal 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.

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 *public*.

Emotional labor dikembangkan karena semakin kompetitifnya dunia jasa pelayanan. Kompetisi dalam dunia pelayanan ini telah mendorong untuk

menentukan bagaimana dan kapan seorang karyawan harus mengekspresikan emosinya. Untuk melaksanakan pekerjaan, kadang karyawan harus menampilkan emosi yang berbeda dengan perasaan yang dirasakan sebenarnya. Saat karyawan melakukan *emotional labor*, emosi positif dan negatif ditekan sesuai tuntutan situasi. Misalnya, karyawan yang mungkin sedang merasakan suasana hati yang tidak bahagia, tapi dia harus tetap memberikan layanan prima dan sikap yang ramah pada klien.

Pekerja yang bekerja dengan menggunakan *emotional labor* maka karyawan tersebut akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi sehingga membuat karyawan merasa semakin nyaman dengan pekerjaannya serta memiliki kesejahteraan psikologis yang tinggi. *Emotional labor* dapat meningkatkan kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, meningkatkan keuntungan finansial, kepuasan karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover* dan kesejahteraan psikologis pada karyawan.

Upah, lingkungan kerja, dan beberapa nilai tukar yang bersifat transaksional terdapat pada beberapa aspek dari kepuasan kerja dan dapat menentukan bagaimana seharusnya karyawan bersikap dan menampilkan emosi, maka dari itu kepuasan kerja memainkan peran penting dalam proses meregulasi emosi setiap individu. 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 dan kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Keterkaitan *Emotional Labor* dan kepuasan kerja pada Karyawan Taman Wisata Merci”.

1.2. Perumusan Masalah

Keterkaitan *emotional labor* dengan kepuasan kerja didapatkan dari ketidaksesuaian antara emosi yang sesungguhnya dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan, yang merupakan dasar dari *emotional labor* itu sendiri. *Emotional labor* sebagai suatu perilaku menunjukkan ekspresi emosi yang sesuai dengan tujuan tertentu sebagai bentuk manajemen impresi dalam organisasi. Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk menguji kembali seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh *emotional labor* terhadap kepuasan kerja. Keadaan ini mendorong peneliti untuk membuktikan adakah hubungan antara *Emotional labor* dengan kepuasan kerja pada karyawan Taman Wisata Merci?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keterkaitan *emotional labor* dan kepuasan kerja pada karyawan Taman Wisata Merci.

1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada keterkaitan antara *emotional labor* dan kepuasan kerja pada karyawan Taman Wisata Merci. Dalam hal ini diasumsikan bahwa semakin tinggi *emotional labor* pada karyawan Taman Wisata Merci maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki, demikian sebaliknya semakin rendah *emotional labor*

pada karyawan Taman Wisata Mercu maka semakin rendah kepuasan kerja yang dimiliki.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Psikologi, khususnya dibidang Psikologi Industri dan Organisasi terkhusus mengenai *Emosional labor* dan kepuasan kerja pada karyawan yang bekerja di seluruh perusahaan yang sekarang sedang ditempati.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi dan peluang menambah pengetahuan untuk perusahaan maupun pendidikan tentang sejauh mana hubungan antara *emosional labor* dan kepuasan kerja pada karyawan. Selain itu akan dapat diperoleh mengenai tingkat emosional dalam kepuasan kerja yang ada pada karyawan saat ini.
- Untuk peneliti selanjutnya, ini akan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang psikologi industri dan organisasi pada subjek yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

As'ad (2012) menguraikan bahwasanya kepuasan kerja menjadi hal yang sifatnya pribadi. Tiap individu tidak akan mempunyai tingkat kepuasan yang sama sebab hal ini tergantung dari sistem nilai yang ada pada dirinya. Hal ini disebabkan karena perbedaaan antar individu. Kepuasan merupakan konsep *multidimensional* atau *multidimensi*, yang bersifat subjektif bagi setiap individu yang bersangkutan (Gomes, 2003). Sementara itu, Spector (2012) berpendapat bahwasanya kepuasan kerja ialah bagaimana perasaan individu sebenarnya akan pekerjaan mereka, serta bagaimana perasaan mereka mengenai aspek dari pekerjaan mereka tersebut. Ini ialah tingkat dimana seseorang menyukai (puas) atau tidak menyukai (tidak puas) terhadap pekerjaannya.

Kepuasan dan ketidakpuasan kerja ialah dua hal yang tidak sama. Kepuasan dan ketidakpuasan menjadi bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yakni faktor motivasi dan faktor kebersihan (Rivai & Sagala, 2013). Kepuasan berasal dari faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri atau akibat langsungnya semisal sifat pekerjaan, keberhasilan pekerjaan, kesempatan promosi, kesempatan untuk pengembangan pribadi dan pengakuan. Di sisi lain, ketidakpuasan terikat pada keadaan seputar pekerjaan (contohnya kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan, dan relasi dengan orang lain) dan bukan pada badan pekerjaan itu sendiri. Elemen ini dibutuhkan untuk mencukupi dorongan biologis serta kebutuhan dasar bagi karyawan.

Mengukur kepuasan kerja seseorang dengan mengurangkan perbedaan antara apa yang seharusnya dan apa yang dirasakan realitas. Jika kepuasan yang dicapai melebihi apa yang diinginkan, maka orang akan semakin puas, jadi memang ada gap, tapi positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diterima begitu saja dan apa yang dicapai (Rivai & Sagala, 2013).

Rivai & Sagala, (2013) mengatakan bahwa apakah seseorang merasa puas atau tidak puas tergantung pada apakah ada keadilan di suatu tempat, terutama di lingkungan publik.kerja. Masukan, hasil, pemerataan, dan ketidakadilan adalah komponen utama teori keadilan, menurut teori ini. Menurut teori ini, setiap karyawan membandingkan tingkat bouncingnya dengan tujuan pekerjaannya. Input ialah unsur nilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah tugas, dan peralatan atau alat yang digunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Hasilnya ialah apa yang dihargai karyawan dari pekerjaan mereka, seperti upah atau tunjangan sampingan, lambang, status, penghargaan, dan kesempatan untuk sukses atau aktualisasi diri .

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan gambaran seorang karyawan tentang pekerjaannya. Ini terlihat dari interaksi antara karyawan dan pekerjaannya, lingkungan kerja, kondisi kerja, dan pendapat rekan kerja. Kepuasan kerja karyawan juga bergantung pada pemenuhan kebutuhan mereka dan pendapat kelompok yang mereka anggap sebagai referensi.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Robbins (2003) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti :

a. *Mentally Challenging Work.*

Faktor ini menggambarkan bahwasanya karyawan menyukai pekerjaan yang menawarkan kesempatan untuk mencapai potensi penuh mereka dalam melakukan pekerjaan tertentu secara cuma-cuma. Karyawan mengharapkan review yang baik dari pekerjaan yang dijalankan. Terkadang tugas yang kurang sulit dapat membuat karyawan bosan, di sisi lain tugas yang terlalu sulit cenderung sulit dijalankan dan menimbulkan stres bagi karyawan dalam bekerja. Pekerjaan yang berada di antara dua batasan ini dapat membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.

b. *Equitable Rewards.*

Dimana karyawan mengharapkan suatu kebijakan dari perusahaan mengenai tunjangan yang adil dan peluang kemajuan seperti yang diharapkan. Terciptanya kepuasan kerja karena adanya imbalan yang dibayarkan secara adil, yaitu sejalan dengan ruang lingkup pekerjaan, sejalan dengan kesanggupan pegawai dan sejalan dengan standar berlaku. Tetapi terkadang tidak semua karyawan bekerja hanya untuk menghasilkan uang.

c. *Supportive Working Conditions.*

Karyawan akan memperhatikan lingkungan kerja supaya mereka merasa nyaman. Mereka tidak menyukai tempat kerja yang tidak nyaman atau berbahaya bagi keselamatan mereka.

d. *Supportive Colleagues*.

Karyawan tidak semata bekerja karena atas uang dan penghargaan yang di raihnyanya. Sebagian karyawan memilih bekerja untuk memenuhi kebutuhan dalam berinteraksi sosial. Dengan adanya dukungan positif dapat memberin kepuasan kerja karyawan. Dan perilaku atasan juga sangat berpengaruh atas kepuasan kerja karyawan tersebut.

Sedangkan menurut Herzberg (dalam Robbins, 2015) mengungkapkan bahwasanya faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yakni:

- a. Faktor *hygiene* seperti: Kualitas pengawasan, upah kerja, kebijaksanaan perusahaan, kondisi kerja fisik, hubungan dengan karyawan, dan keamanan pekerjaan
- b. Faktor motivasi seperti: prestasi, promosi, pengakuan, tanggung jawab, dan kesuksesan.

Sedangkan menurut Mullin (dalam Amelia, 2018) menjelaskan faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasaan kerja antara lain:

- a. Faktor pribadi diantaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi, dan kemampuan, usia, status perkawananin, dan orientasi kerja.
- b. Faktor sosial diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja, dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
- c. Faktor budaya diantaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai.
- d. Faktor organisasi diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan -

kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, *supervisor* dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.

- e. Faktor lingkungan diantaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh pengaruh pemerintah.

Ditambah penelitian yang dilakukan oleh Herzberg (dalam Daft, 2010) menyampaikan bahwasanya faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan kerja yakni :

- a. Prestasi (*achievement*),
- b. Prestasi yang diakui (*recognition for accomplishment*),
- c. Pekerjaan lebih menantang (*challenging work*),
- d. Bertambahnya tanggungjawab (*increased responsibility*), dan
- e. Pertumbuhan dan perkembangan (*growth and development*).

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di atas, dalam penelitian ini peneliti merujuk faktor-faktornya yaitu: faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, faktor organisasi, dan faktor lingkungan. Peneliti menggunakan teori ini karena penjelasan yang disampaikan lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

2.1.3 Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Spector (2015) menyampaikan bahwasanya kepuasan kerja memiliki tujuh aspek, yaitu:

a. Gaji

Aspek ini menilai kepuasan karyawan berkaitan dengan gaji yang diperoleh dan terdapat penambahan gaji.

b. Promosi

Aspek ini menentukan tingkat kepuasan karyawan terkait kebijakan promosi dan peluang untuk promosi. Kebijakan promosi harus adil, dengan setiap pegawai yang berprestasi mempunyai kesempatan yang sama untuk maju.

c. Supervisi

Aspek ini menentukan seberapa puas seseorang dengan pekerjaannya terhadap atasannya. Dibandingkan dengan atasan yang acuh tak acuh, kasar, dan berpusat pada pekerjaan, karyawan lebih suka bekerja dengan atasan yang mendukung, penuh pengertian, hangat, dan bersahabat, yang memberi pujian kepada bawahan mereka atas kinerja yang baik.

d. Tunjangan Tambahan

Dimensi ini menentukan seberapa puas individu dengan keuntungan tambahan yang diberikan perusahaan kepada mereka. Semua karyawan menerima kompensasi tambahan yang merata.

e. Penghargaan

Aspek ini mengukur seberapa puas seseorang dengan penghargaan yang diberikan untuk prestasi kerja mereka. Spector percaya bahwa setiap orang menginginkan usaha, kerja keras, dan dedikasi karyawan untuk perusahaan.

f. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan terhadap proses dan aturan kerja. Masalah seperti birokrasi dan beban kerja adalah masalah yang berkaitan dengan proses dan peraturan tempat kerja yang memengaruhi kepuasan kerja individu.

g. Rekan Kerja

Komponen ini mengukur kepuasan yang berkaitan dengan hubungan kerja, seperti adanya hubungan yang harmonis dan saling melengkapi dengan rekan kerja. Ini mengukur kepuasan kerja terkait masalah pekerjaan. Menurut beberapa penelitian, hal-hal berikut terkait dengan kepuasan kerja: kesempatan untuk bersantai dan berbagai tugas; kesempatan untuk menyibukkan diri; peningkatan pengetahuan tentang tanggung jawab, autonomi, pengayaan pekerjaan, kompleksitas pekerjaan, dan sejauh mana pekerjaan tidak sesuai dengan moral seseorang.

Ditambah menurut Anoraga (2009) mengemukakan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

a. Rasa aman

Adanya kepastian pegawai untuk memperoleh pekerjaan tetap, memegang jabatan di organisasi selama mungkin seperti yang diharapkan

b. Kesempatan untuk maju dan berkembang

Adanya kemungkinan bagi pegawai untuk maju, naik pangkat, kedudukan dan keahlian atau pengalaman.

c. Gaji atau uang

Perusahaan yang memberikan kebanggaan kepada karyawan apabila mereka

bekerja diperusahaan yang bersangkutan dan berusaha untuk memberikan hasil yang baik demi perkembangan perusahaan.

d. Nama baik tempat kerja

Organisasi yang memberikan kebanggaan kepada pegawai apabila mereka bekerja diorganisasi yang bersangkutan.

e. Kesempatan berprestasi

Kesempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya sehingga mencapai tingkat kerja yang maksimal.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa aspek kepuasan kerja yaitu rasa aman, kesempatan untuk maju dan berkembang, gaji atau uang, nama baik tempat kerja, kesempatan berprestasi.

2.1.4 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja

Menurut Byaris dan Rue (dalam Mukhyi, dkk, 2007), ciri-ciri kepuasan kerja adalah:

- a. Tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya.
- b. Memiliki produktivitas tinggi.
- c. Bersikap positif terhadap pekerjaannya.
- d. Ceria dan bersemangat dalam bekerja.
- e. Responsif terhadap pelanggan.

Sedangkan menurut Hamid, dkk (dalam Hasibuan, 2011) ciri-ciri kepuasan kerja adalah :

- a. Bekerja sepenuh waktu.
- b. Disiplin dalam bekerja.

- c. Jujur.
- d. Loyalitas tinggi.
- e. Penuh dedikasi.

Berdasarkan uraian tersebut, ciri-ciri kepuasan kerja memiliki dimensi ketajaman dan keterampilan seseorang dalam mengatur atau mengelola. Sehingga menciptakan pengaruh dalam kemampuan merasakan, memahami serta membangun hubungan yang baik dengan orang lain.

2.2 *Emotional labor*

2.2.1 Pengertian *Emotional labor*

Menurut Robbin & Judge (2015) *Emotional labor* adalah sebagai kemampuan karyawan untuk mampu menunjukkan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasi selama proses transaksi antar personal di tempat kerja. Konsep dari emotional labor sebagai manajemen emosi untuk dapat menciptakan ekspresi wajah dan tubuh yang dapat dilihat atau ditampilkan ke *publik*. Hochchild (dalam Putra, 2022) mendefinisikan *emotional labor* adalah suatu usaha, perencanaan dan pengendalian yang dilakukan untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan secara organisasi.

Sementara menurut pendapat Grandey (2013) bahwa *emotional labor* adalah proses mengatur 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. Ditambah menurut Hanggraeni (2011), *emotional labor* adalah suatu kondisi ketika seorang

individu demi pekerjaan diharuskan menampilkan suatu emosi tertentu yang berbeda dengan emosi yang sebenarnya dirasakan.

Dari teori-teori di atas, 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.

2.2.2 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 menurut Hwa (2009) mengatakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* adalah:

- a. Kualitas Pelayanan

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

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.

c. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya.

d. Kesejahteraan Psikologis

Kesejahteraan Psikologis adalah kondisi individu yang ditandai dengan adanya perasaan bahagia, adanya kepuasan hidup.

Dari teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* antara lain karena faktor dari dalam diri individu dan faktor lingkungan itu sendiri.

2.2.3 Aspek *Emotional Labor*

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

a. *Surface Acting*

Surface acting adalah 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. *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 ketidak sesuaian antara emosi yang sebenarnya dan yang ditampilkan. *Surface Acting* paling sering melibatkan emosi negative, seperti marah, jengkel, sedih kemudian ketika mellihatkan emosi *positive* seperti bahagia, gembira.

b. *Deep Acting*

Deep acting adalah berusaha untuk mengubah perasaan seseorang berdasarkan aturan-aturan penampilan. *Deep acting* juga sering disebut dengan berupaya mengelola emosi negative menjadi benar-benar *positive* sehingga konsisten antara emosi yang dirasakan dan emosi yang ditampilkan atau ditunjukkan.

c. *Frequency*

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*

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.

Dari teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Aspek –Aspek *Emotional Labor* merupakan kemampuan karyawan dalam menekan perasaan pribadi dan menunjukkan emosi sesuai dengan keinginan perusahaan.

2.2.4 Dampak dari *Emotional Labor*

Menurut Kurniasari, (2011) 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.

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 (Putra, 2022). 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 dan Karabanow (dalam Ramdhani, 2017) 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.

Sementara Ashforth dan Humphrey (dalam Palupi, 2018) 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.

2.3 Hubungan *Emotional Labor* dengan kepuasan kerja pada karyawan Taman Wisata Merci

Karyawan merupakan sumber utama dalam suatu perusahaan. Karyawan juga merupakan sumber penentu keberhasilan utama sebuah 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 dan customer kurang puas dengan performa organisasi yang memberikan high trait anger (Grandey, 2000). *High trait anger* adalah kecenderungan untuk mengalami kemarahan sebagai suatu keadaan emosional.

Robbins (2008) mengatakan bahwa karyawan harus mengikuti peraturan yang dibuat oleh perusahaan dan juga diminta untuk selalu memperlihatkan kinerja yang baik walaupun terkadang mereka harus bekerja pada situasi atau kondisi yang tidak baik. Organisasi yang berhadapan langsung dengan publik harus menampilkan emosi positif dan menutupi emosi negatif menegaskan ekspektasi publik yang lebih kuat daripada organisasi yang mengekspresikan emosi negatif secara terbuka.

Taman Wisata Merci adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata kolam renang yang kegiatannya diprioritaskan pada pelayanan kepada pengunjung untuk selalu aktif dan komunikatif dalam melaksanakan setiap tugas yang telah diberikan. Sesuai dengan prioritas dan tugas utama dari Taman Wisata Merci adalah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pengunjung sehingga karyawan dituntut untuk memunculkan emosinya sesuai dengan aturan dari perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja pada setiap anggota karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi prilaku kerja seperti malas, rajin, produktif atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi (Hariandja, 2002).

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.

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 *emotional labor* yang baik.

Emotional labor merupakan proses regulasi perasaan dan ekspresi yang dilakukan oleh individu pada saat ia bekerja yang sesuai dengan aturan perusahaan (Grandey, 2009). Untuk menjalankan peran sebagai seorang karyawan marketing dan customer service diperusahaan pariwisata kolam renang dan agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka karyawan harus memiliki suatu aspek agar emosi-emosinya dapat diproses sehingga memiliki kualitas yang baik ketika ditampilkan kepada klien. Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen emosi saat bekerja (*emotional labor*) antara lain kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kesejahteraan psikologis.

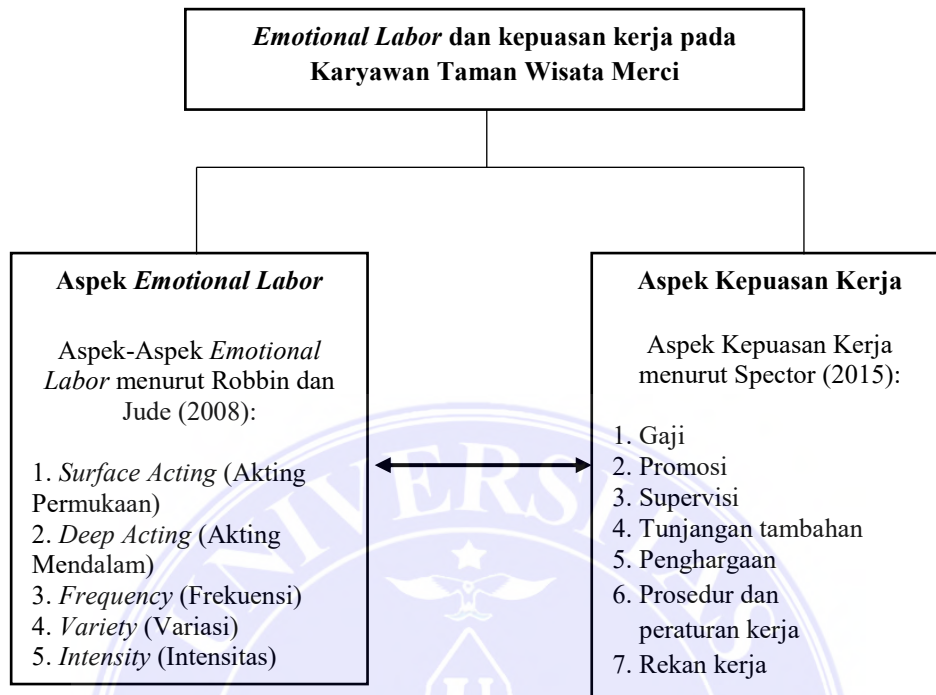
Penelitian yang dilakukan oleh Groth (2009), mengatakan bahwa karyawan yang berada di *front office* atau karyawan yang berhadap langsung dengan *customer* diharapkan untuk memperlihatkan atau menunjukkan emosi yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan seperti bahagia, dan menyembunyikan emosi marah dalam pekerjaan mereka yang sehari-hari berkomunikasi atau berinteraksi dengan pelanggan untuk menyesuaikan dengan *job requirement* dan harapan organisasi.

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja menunjukkan perbedaan hasil. Hochschild (2012), tokoh yang pertama kali menggunakan istilah *emotional labor* mengungkapkan hubungan tersebut antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja. Penelitian lain juga mendukung konsep *deep acting* salah satu strategi dalam *emotional labor* memiliki hubungan dengan kepuasan kerja.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang menggunakan setiap konsep dalam *emotional labor* yaitu Adelman (1995) mengungkapkan pekerja dengan senyum yang tulus memiliki kepuasan kerja lebih dari pada yang memalsukan emosinya. Kemudian penelitian Lewig & Dollard (2003) menggunakan variabel-variabel di dalam *emotional labor* dan hal tersebut memiliki peran bagi tingkat kepuasan kerja, dari hubungan negatif hingga hubungan positif.

Berdasarkan uraian hasil di atas maka peneliti berasumsi bahwa semakin baik *emotional labor* maka kepuasan kerja pada karyawan akan semakin baik pula. Hal ini menunjukkan begitu pentingnya *emotional labor* dalam menciptakan kepuasan kerja untuk menjangkau pekerjaan yang dilakukan khususnya karyawan Taman Wisata Merci agar menjadi lebih baik.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 10 Juli 2023 hingga tanggal 28 Agustus 2023. Dan tempat dilakukannya penelitian ini adalah di Taman Wisata Merci.

3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner berupa skala yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dan disebarkan kepada para responden.

3.3 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian kuantitatif digunakan. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menyabilan data, menganalisis data secara kuantitatif untuk menjawab pertanyaan, dan menguji hipotesis. Penelitian kuantitatif bekerja dengan angka, seperti skor, peringkat, peringkat, atau frekuensi, dan dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan, pertanyaan tauapun hipotesis penelitian tertentu serta dapat digunakan dalam membuat perkiraan terhadap pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. (Sugiyono, 2017).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah area yang digeneralisasikan yang mencakup subjek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian

tersebut. (Sugiyono, 2017). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 60 karyawan dimana karyawan tersebut secara keseluruhan merupakan karyawan operasional di Taman Wisata Mercu.

3.4.2 Sampel

Sebuah sample dapat dianggap sebagai bagian atau representasi dari populasi penelitian. Arikunto (2013). Jumlah dan karakteristik yang dipunya oleh suatu populasi, atau sebagian kecil dari populasi tersebut, yang dipilih melalui suatu proses untuk mewakili populasi disebut sebagai sampel. Sugiyono (2017). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Total Sampling* dengan jumlah 60 karyawan dimana karyawan tersebut secara keseluruhan merupakan karyawan operasional di Taman Wisata Mercu.

3.5 Prosedur Kerja

Prosedur Kerja dalam penelitian ini dijalankan dengan melalui penyebaran angket/kuesioner yang ditujukan pada responden (karyawan). Pertanyaan dalam angket yang diberikan bersifat tertutup sebab responden hanya perlu mencentang salah satu jawaban yang sesuai dengan diri mereka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Rentangan Skor Skala

Alternatif Jawaban	Nilai <i>Favorable</i> (+)	Alternatif Jawaban	Nilai <i>Unfavorable</i> (-)
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Variabel *Emotional Labor* dan Variabel Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan skala likert. Pernyataan dalam skala likert memiliki 2 sifat yaitu *favorable* (positif mendukung pertanyaan) dan *unfavorable* (negatif tidak mendukung pertanyaan). Penilaian jawaban untuk item *favorable* adalah 4 untuk pilihan jawaban sangat setuju (SS), 3 untuk pilihan jawaban setuju (S), 2 untuk pilihan jawaban tidak setuju (TS) dan 1 untuk pilihan jawaban sangat tidak setuju (STS). Sedangkan penilaian jawaban *unfavorable* adalah 1 untuk pilihan jawaban sangat setuju (SS), 2 untuk pilihan jawaban setuju (S), 3 untuk pilihan jawaban tidak setuju (TS), dan 4 untuk sangat tidak setuju (STS).

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala atau kuesioner, dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Angket adalah “sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.” Pertanyaan/pernyataan tersebut mengandung informasi mengenai segala hal yang berhubungan dengan subyek penelitian (Arikunto, 2008).

Kuesioner terdiri dari aitem-aitem pernyataan yang terbagi kedalam dua kelompok yaitu *favorable* dan *unfavorable*, aitem *favorable* adalah aitem yang berbentuk pernyataan yang positif atau mendukung sedangkan *unfavorable* adalah aitem yang berbentuk pernyataan negatif atau tidak mendukung.

3.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala psikologi yang berbentuk skala likert, yaitu sejumlah daftar pernyataan yang harus di jawab oleh subjek. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan skala yang berisi daftar yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga subjek penelitian dapat mengisi dengan mudah (Azwar, 2015).

3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.7.1 Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid atau benar maka hasil pengukuran pun kemungkinan akan benar (Azwar, 2015). Validitas konstruk yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.7.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas alat ukur pada penelitian ini ialah dengan internal (dalam Azwar, 2015). Pengukuran ini dijalankan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0.

3.8 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi, yang digunakan untuk menguji hipotesis statistik (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sesuai temuan penelitian yang diperoleh, bisa ditarik kesimpulan diantaranya:

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara *Emotional Labor* dengan Kepuasan Kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0.642$ dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0.412$. Ini menunjukkan bahwa *Emotional Labor* berdistribusi sebesar 41.2 % terhadap Kepuasan Kerja.
3. Berdasarkan hasil uji mean dapat disimpulkan bahwa *Emotional Labor* tergolong sedang dengan nilai mean hipotetik sebesar 80 dan mean empiriknya sebesar 106.1167. Selanjutnya Kepuasan Kerja dapat disimpulkan memperoleh hasil sedang dengan nilai hipotetik sebesar 100 dan nilai empiriknya sebesar 119.9833.

5.2 Saran

Berdasarkan pada simpulan yang sudah diuraikan, selanjutnya dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

1. Kepada Karyawan

Bagi karyawan supaya meningkatkan semangat dalam diri individu ketika

menyelesaikan pekerjaan dengan tuntutan kerja yang tinggi. Selain itu, menjalin hubungan baik dengan rekan kerja dan responden yang diwujudkan dengan saling memberikan dukungan dalam bekerja, serta menumbuhkan keyakinan untuk dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi bagi karyawan.

2. Kepada Pengelola Taman Wisata Merci

Saran bagi pengelola Taman Wisata Merci untuk meningkatkan *Emotional Labor* karyawan perlu dibekali pengendalian emosi yang baik agar ketika menghadapi konflik internal dalam kinerja tim dapat diselesaikan dengan bijaksana, evaluasi pekerjaan secara berkala kepada karyawannya. Para atasan dapat memberikan motivasi menyangkut mental dan sikap karyawan dalam kaitan dengan loyalitas dan dedikasinya terhadap perusahaan dengan melakukan pendekatan emosional kepada karyawan sehingga karyawan merasa lebih nyaman saat berinteraksi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti yang tertarik melakukan penelitian pada topik yang sama dapat meningkatkan jumlah responden yang dibutuhkan, dan calon peneliti dapat menggali lebih dalam variabel lain yang terkait dengan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, (2018). Faktor pribadi dan kepuasan kerja sebagai penentu tercapainya kinerja pegawai. *Ilmiah magister ilmu administrasi (jimia)*,1,1–16.
- As'ad, Moh. (2012). *Psikologi Industri* (4th ed.). Liberty.
- Azwar, (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bozionelos, G. (2016). *Emotion work in the arab context: Its relationship to job satisfaction and the moderating role of trust to the employer*. *Psychological Report*, 0(0), 1-8. doi: 10.1177/0033294116653949.
- Choi & Kim (2015). *A literature review of emotional labor and emotional labor strategies*. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290.
- Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R. (2005). *The dimensionality and antecedents or emotional labor strategies*. *Journal of Vocational Behavior*, 0(66), 339-357. doi: 10.1016/j.jvb2004.02.001.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Grandey, (2013) *Emotional labor in the 21 Century: diverse perspective on the psychology of emotion regulation at work*,UK: Routledge
- Groth, M., Thureau, T.H., Walsh, G. (2009). *Customer reaction to emotional labour : The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy*. *Academy of Management Journal*. 52, 958-974
- Hanggraeni, D. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hariandja. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia, Jakarta.
- Hartatik. (2014). *Mengembangkan SDM (I)*. Jogjakarta: Laksana
- Hasibuan, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, SP. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed Revisi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Hochschild, (2012). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.

- Hwa, C. (2009). *Exploring the dimensionality of emotional labour: The case of malaysian hspitality industry*. International Journal Of Business Reasearch
- JJamaluddin., Nur, H., & Istiqamah, H. N. (2023). Perbedaan Strategi *Emotional Labor* Terhadap Kepuasan Kerja Pada *Customer Service Bank*. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 2(4), 537-547.
- Junita, R. A. D. R. (2020). Pengaruh Kepuasan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Bina Artha Ventura Area Sukabumi: Manajemen sumberdaya manusia. *Ekonomedia*, 9(01), 136-141.
- Kaplan, (2013). *Balanced Scorecard* Menerapkan Strategi Menjadi Aksi. Erlangga : Jakarta.
- Kong, W., Harun, A., Sulong, R. dan Lily J. 2014. "The Impact Of Consumers Perception Of Green Product On Green Purchase Intention" International Journal Of Asian Social Science, 4 (8).
- Kong, (2018). *Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30 (5), 2178-2194.
- Kreitner, R., and Kinicki, A., (2001). *Organzational Behavior*,. McGraw Hill
- Kurniasari, D., F (2011) Pengaruh praktik manajerial pada persepsi karyawan tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan emosional sebagai variabel mediasi. Skripsi. Universitas Sebelas Maret,Solo
- Lam, (2001). *When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor emong hotel service providers according to affective event theory*. International Journal of Hospitality Management, 31, 3-11.
- Landy, & Conte, (2009). *Work In The 2 st Century: an introduction to Industrial and Organizationa Psychology 3 th edition*. USA: McGraw-Hill.
- Lewig K. A. & Dollard M. F. (2003). *Emotional dissonance, Emotional exhaustion and Job satisfaction in call centre workers*. European Journal of Work & Organizational Psychology, 12 (4), 366-392.
- Lee, J., & Ok, C. (2015). *Drivers of work engagement: An examination of core self evaluations and psychological climate among hotel employees*. International Journal of Hospitality Management, 44(1), 84–98.

- Lee, W. W., dan Diana L. Owens. (2015). *Multimedia-Based Instructional Design* (2 ed.). San Fransisco: Pfeiffer.
- Luthans, (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Marliani. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Mukhyi. (2007). "Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen dalam Lingkungan Institusi Pendidikan di Kota Depok". *Proceeding Pesat*. Vol. 2.
- Nixon, A. E., Yang, L. Q., Spector, P. E., & Zhang, X. (2010). *Emotional labor in China: Do perceived organization support and gender moderate the process?*. *Research Article*. 27(-), 289-305. doi: 10.1002/smi.1359.
- Palupi, (2018). Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Emotional Labor* Pada Karyawan Dengan Jabatan *Account Manager* Di Pt. X Kota Jakarta. *Jurnal EMPATI*, 7(4), 1170-1177.
- Permata, N. (2007). *Dinamika manajemen emosi sesuai tuntutan kerja (emotional labor) pada karyawan penjualan dan promosi*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Putra, (2022, August). *Dinamika Emotional Labor Pada Pengemudi Ojek Online di Yogyakarta*. In *Seminar Nasional Psikologi UAD* (Vol. 1).
- Ramdhani, F. S. (2017). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran.
- Rivai, & Sagala, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers.
- Robbins, S, P. (2003) *Perilaku Organisasi* Jid 1. Jakarta: Prenhallindo
- Robbins & Judge (2008). *Perilaku organisasi* Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbin & Judge, (2015). *Organizational Behavior*
- Sandra (2019). Pengaruh Modal Psikologi dan kualitas kehidupan kerja dan dampak pada kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Silalahi, & dkk. (2014). *Jurnal Penelitian Terdahulu. The Influences of Organizational Culture Job Satisfaction and Motivation on employee performances at PT Integrasi Sumatra Sistem Medan*
- Siyoto, S. & Sodik, A. 2015, *Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing*, Yogyakarta

- Sugeng, B. (2022). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sujati, Y. P. (2018). *Kepuasan kerja: Arti penting, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan implikasinya bagi organisasi* (Skripsi). Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset
- Spector, P. E. (2015). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. Jhon Wiley & Sons Inc.
- Usman, A. (2010). *Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation: An empirical study from pakistan*. *International Journal of Business and Management* , 5 (2), 159-167.
- Vallerand, (2012). *Ajzen and Fishbein''s Theory of reasoned action as applied to moral behavior: A confirmatory analysis*. *Journal of Personality and Social Psychology*,62(1), 98-109.
- Yeh, (2013). *The Mediating Effect of Organizational Commitment on Leadership Type and Job Performance*. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, Vol. 8 (2), pp. 50-59.



Skala *Emotional Labor*

Mohon berikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menyilang pilihan yang tersedia di kolom jawaban! Terdapat 4 pilihan jawaban, STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju), dan SS (sangat setuju). Tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban benar selama sesuai dengan kondisi adik-adik. Atas partisipasi adik-adik, saya ucapkan terima kasih.

No	Item	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Berinteraksi dengan pengunjung saat naik wahana				
2	Menyapa pengunjung dan memberi salam hangat sebagai bagian dari pekerjaan saya.				
3	Mengekspresikan perasaan bahagia yang dibutuhkan dari pekerjaan saya.				
4	Mengungkapkan <i>positive emotion</i> berupa senyuman yang intens.				
5	Menunjukkan beberapa emosi positif demi kenyamanan pengunjung.				
6	Menampilkan berbagai jenis emosi berupa ungkapan bahagia dan bersahabat kepada pengunjung.				
7	Mengungkapkan banyak emosi yang berbeda sesuai prasaan saya				
8	Menampilkan berbagai emosi yang berbeda saat berinteraksi dengan pengunjung.				
9	Saya berusaha untuk benar-benar merasakan emosi untuk ditampilkan kepada pengunjung.				
10	Saya mencoba benar-benar mengalami emosi yang harus saya tunjukkan kapan saya mau				
11	Saya benar-benar mencoba merasakan berbagai emosi yang harus ditampilkan sebagai bagian dari pekerjaan saya				
12	Melawan mengungkapkan perasaan saya yang sebenarnya.				
13	Berpura-pura memiliki emosi sebenarnya yang tidak saya miliki.				
14	Menyembunyikan perasaan saya yang sebenarnya terhadap sebuah situasi				
15	Saya menjunjung etika profesi agar memberikan yang terbaik untuk institusi setiap hari kerja dalam seminggu				

16	Saya menunjukkan suasana hati yang baik ketika bekerja seharian penuh				
17	Saya memberikan informasi kepada orang lain yang berkunjung dengan ramah				
18	Saya menunjukkan sikap ramah walaupun orang lain marah-marah				
19	Saya merasa malas empat kali dalam satu bulan yaitu hari senin				
20	Saya kesal ketika masih harus bertugas lebih dari 7 jam kerja				
21	Saya mengabaikan orang lain yang terlalu banyak bertanya				
22	Ketika terpaksa dalam menjalankan tugas maka saya akan menundanya				
23	Saya tampil ceria selama 7 jam bekerja dalam sehari				
24	Saya bersikap sopan ketika berinteraksi dengan orang lain				
25	Saya berusaha menyelesaikan tugas dengan tenang walaupun sedang dalam keadaan tertekan				
26	Hanya setiap pagi dalam satu minggu saya terlihat ceria				
27	Saya lemas ketika harus menyelesaikan banyak tugas dalam satu waktu				
28	Saya cemberut ketika mendapatkan tugas tambahan dari atasan				
29	Saya merasa berenergi setiap hari dalam seminggu ketika berinteraksi dengan orang lain				
30	Setiap hari saya berusaha bersungguh-sungguh dalam bekerja				
31	Saya menegur orang lain yang tidak taat protokol kesehatan				
32	Saya merasa lesu setiap minggu ke-empat di akhir bulan				

Skala Kepuasan Kerja

Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan perilaku anda, Anda diharapkan menyatakan sikap Anda terhadap pernyataan pernyataan tersebut dengan cara memilih : Terdapat 4 pilihan jawaban, STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju), dan SS (sangat setuju). Jawaban diberikan dengan tanda (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda sendiri. Jawaban yang benar adalah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan perasaan Anda tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Selamat Mengerjakan !

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya puas dengan adanya promosi jabatan yang dilakukan pimpinan perusahaan				
2.	Saya kurang puas dengan gaji yang saya terima saat ini				
3.	Saya merasa puas bila pada lembar dokumentasi yang dibuat perusahaan diberikan catatan atau penjelasan yang jelas				
4.	Saya puas bekerja di luar jam kerja (lembur) apabila diberikan honor sesuai kemampuan saya				
5.	Saya merasa kurang puas terhadap kesempatan mengikuti berbagai pelatihan untuk mengembangkan kemampuan				
6.	Saya puas terhadap insentif yang diberikan sesuai hasil kerja dalam memberikan pelayanan				
7.	Saya kurang puas memberikan bantuan kepada teman seprofesi ketika mengalami masalah dalam bekerja				
8.	Saya merasa tidak iri dengan gaji yang diterima karyawan lain				
9.	Saya puas bila karyawan mendapatkan insentif lain di luar gaji jika memiliki beban lebih banyak.				
10.	Saya merasa puas apabila mengecek hasil laporan karyawan				
11.	Saya merasa puas dengan jabatan sebagai karyawan di perusahaan				
12.	Saya puas bila pimpinan perusahaan memberikan bantuan berupa dana dalam meningkatkan kemampuan melalui pendidikan lanjutan				

13.	Saya merasa puas bila prestasi kerja disesuaikan dengan gaji yang diterima				
14.	Saya puas dengan peraturan karyawan di perusahaan yang memegang teguh sistem mengutamakan keselamatan karyawan				
15.	Saya kurang puas dengan besaran tunjangan yang diberikan pada hari besar Keagamaan yang diterima setiap tahun				
16.	Saya kurang puas dengan promosi (kenaikan jabatan) jarang terjadi di perusahaan				
17.	Saya puas terhadap asuransi diri karyawan yang diterapkan perusahaan				
18.	Saya kurang puas apabila mendapatkan teguran jika membuat suatu kesalahan dalam pelayanan				
19.	Saya memperoleh gaji setiap bulan telah mampu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari				
20.	Saya kurang puas terhadap besaran honor lembur yang ditetapkan perusahaan				
21.	Saya puas bekerja sesuai dengan batas waktu kerja (<i>Shift</i>) yang sudah ditetapkan pimpinan perusahaan				
22.	Saya puas bila dalam pemberian pengarahan secara lengkap dan detail				
23.	Saya puas menjalin hubungan yang harmonis antara sesama teman sejawat dengan saling mendukung				
24.	Saya puas atas penghargaan yang diberikan perusahaan berupa kesempatan mengikuti studi banding ke perusahaan lain				
25.	Saya kurang puas bila gaji yang diberikan terlambat di transfer setiap bulan				
26.	Saya puas bekerja sudah sesuai dengan standar prosedur operasional setiap kegiatan dalam perusahaan				
27.	Saya kurang puas terhadap pengontrolan kerja karyawan dalam memberikan pelayanan				
28.	Saya kurang senang bekerja dengan rekan kerja yang tidak memberikan dukungan yang cukup kepada saya				
29.	Saya puas dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja yang diperoleh karyawan				
30.	Saya kurang puas bila saya jarang berdiskusi dengan kepala perusahaan bagaimana penyusunan pelayanan karyawan yang baik				
31.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya				

32.	Saya kurang puas terhadap jumlah hari cuti yang diberikan perusahaan				
33.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi				
34.	Saya kurang puas bila karyawan berprestasi diberikan penghargaan seperti baju kerja, sepatu, alat tulis dan lainnya				
35.	Saya kurang senang bekerja dengan rekan kerja yang tidak dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis satu dengan lainnya				
36.	Saya kurang puas dalam penilaian prestasi kerja setiap karyawan				
37.	Atasan saya selalu berterima kasih terhadap pekerjaan yang telah selesai saya lakukan				
38.	Saya merasa bahwa pengabdian saya ditempat kerja ini cukup besar, namun kurang mendapat penghargaan				
39.	Perusahaan ini memberikan kenaikan jabatan berdasarkan kinerja karyawannya.				
40.	Percuma saja rajin bekerja karena kedudukan tidak mungkin naik.				



LAMPIRAN B
(LEMBAR INFORMASI)

LEMBAR INFORMASI (*Informed Consent*)

Sebelum menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, penting bagi anda untuk membaca penjelasan berikut.

- 1. Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk penyusunan skripsi peneliti. Tujuan dilibatkannya responden dalam penelitian ini ialah untuk pengambilan data terkait topik penelitian. Adapun latar belakang penelitian ini ialah untuk mengetahui persepsi karyawan tentang diri dan pekerjaan pada karyawan di Taman Wisata Merici.
- 2. Prosedur Penelitian:** Jangka waktu penelitian yang melibatkan responden ialah sekitar satu bulan. Penelitian dilakukan dengan skala atau kuesioner, dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket.
- 3. Identitas Peneliti**
Nama : Ester Riris Septiani Simanjuntak
Asal : Mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Kontak : 0812-6099-7120
- 4. Jaminan Sukarela:** Responden secara sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun, bersedia berperan dalam penelitian ini. Responden berhak untuk menghentikan proses pengambilan data jika tidak ada kesesuaian dan ketidaknyamanan responden, dan peneliti tidak akan menuntut ganti rugi.
- 5. Jaminan Kerahasiaan:** Data yang diperoleh selama proses penelitian akan dirahasiakan. Tidak ada penulisan nama subjek, dan data hanya dapat diakses oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan dalam bentuk skripsi, dan selanjutnya akan dipresentasikan dalam forum ilmiah.
- 6. Manfaat dan Risiko:** Manfaat keikutsertaan dalam penelitian ini adalah kesempatan responden untuk menyampaikan perasaan serta pemikiran terkait dengan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja, serta turut memberi sumbangan data pada penelitian. Selama proses penelitian berlangsung, segala risiko yang timbul sebagai akibat atau dampak dari proses pengambilan data responden akan menjadi tanggung jawab peneliti.

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Suku :

Saya yang bertanda tangan di atas, sudah mengetahui tujuan dilakukannya penelitian. Sudah mengetahui prosedur pelaksanaan penelitian. Sudah mengetahui identitas peneliti. Sudah mengetahui jaminan sukarela dalam penelitian. Sudah mengetahui jaminan kerahasiaan dalam penelitian. Sudah mengetahui manfaat dan risiko selama proses penelitian.

Saya dalam keadaan SADAR dan TIDAK ADA PAKSAAN dari pihak manapun, menyatakan **SETUJU / TIDAK SETUJU** untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

**coret yang tidak perlu*

Medan, Juli 2023

Responden

()

LEMBAR IDENTITAS

Responden

Nomor Responden :

Hari/tanggal wawancara :

Nama :

Jenis kelamin :

Tempat, tanggal lahir :

Suku :

Alamat :

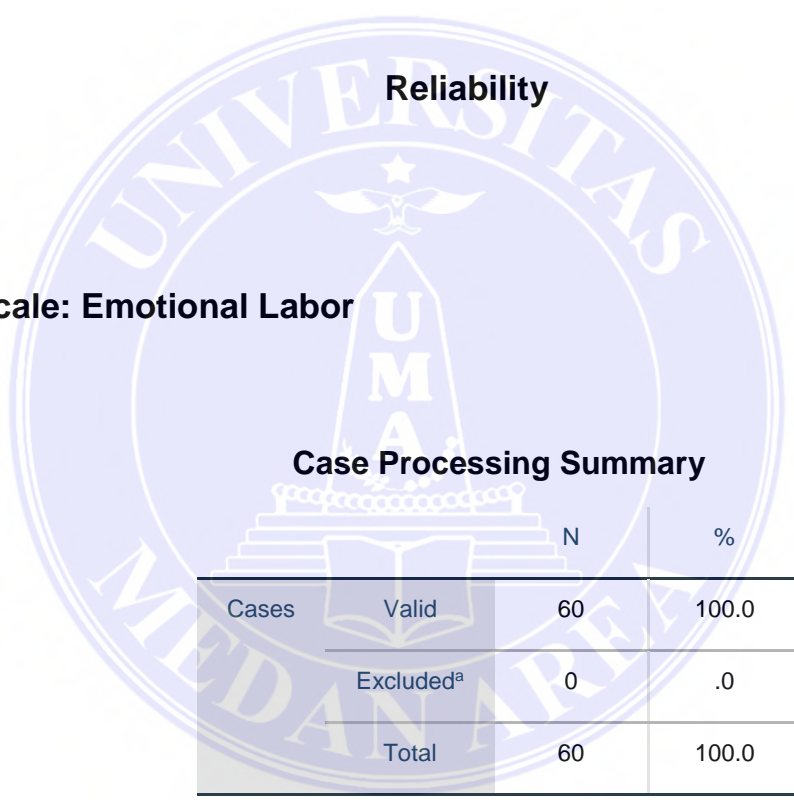




RELIABILITY

```

/VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8
Item9 Item10 Item11 Item12 Item13
Item14 Item15 Item16 Item17 Item18 Item19 Item20 Item21 Item22
Item23 Item24 Item25 Item26 Item27
Item28 Item29 Item30 Item31 Item32
/SCALE('EMOTIONAL LABOR') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```



Reliability

Scale: Emotional Labor

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	115.1500	133.825	.474	.919
Item2	115.1667	133.938	.439	.919
Item3	115.2167	136.410	.258	.921
Item4	115.1667	135.463	.295	.921
Item5	115.1500	134.469	.380	.920
Item6	115.0667	135.656	.320	.920
Item7	115.0000	132.508	.546	.918
Item8	114.9500	131.879	.582	.917
Item9	114.9500	131.675	.502	.918
Item10	114.8500	131.113	.466	.919
Item11	114.8000	131.180	.493	.918
Item12	114.7167	132.206	.506	.918
Item13	114.7333	130.775	.495	.918
Item14	114.8667	130.050	.572	.917
Item15	114.7833	130.918	.515	.918
Item16	114.8833	132.274	.405	.920
Item17	114.9833	130.966	.538	.918
Item18	115.0333	134.101	.399	.920
Item19	115.0833	132.044	.512	.918

Item20	115.0667	134.809	.363	.990
Item21	115.1333	132.863	.453	.919
Item22	115.0167	132.932	.426	.919
Item23	115.0500	131.709	.517	.918
Item24	115.0333	130.270	.615	.917
Item25	114.9333	129.114	.648	.916
Item26	114.7500	129.648	.609	.917
Item27	114.8000	129.586	.570	.917
Item28	114.8833	130.647	.569	.917
Item29	115.0167	131.813	.517	.918
Item30	114.9833	131.610	.562	.918
Item31	115.0333	130.270	.615	.917
Item32	114.9333	129.114	.648	.916

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
118.6833	140.356	11.84718	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8
Item9 Item10 Item11 Item12 Item13
Item14 Item15 Item16 Item17 Item18 Item19 Item20 Item21 Item22
Item23 Item24 Item25 Item26 Item27
Item28 Item29 Item30 Item31 Item32 Item33 Item34 Item35 Item36
Item37 Item38 Item39 Item40
/SCALE('KEPUASAN KERJA') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Reliability

Scale: Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	142.9333	218.165	.572	.938
Item2	143.0333	219.999	.567	.938
Item3	143.1167	219.190	.703	.937
Item4	143.0833	217.773	.682	.937
Item5	142.9667	218.270	.628	.937
Item6	142.8833	216.003	.593	.937
Item7	142.7667	216.724	.570	.938
Item8	142.7667	214.894	.616	.937
Item9	142.8500	215.926	.627	.937
Item10	142.7833	218.376	.560	.938
Item11	143.0000	216.881	.692	.937
Item12	142.9500	217.303	.633	.937
Item13	143.0667	216.911	.673	.937
Item14	142.9833	217.881	.593	.938
Item15	142.9833	215.610	.707	.937
Item16	142.9167	218.315	.618	.937
Item17	142.8833	218.918	.601	.938
Item18	142.9167	217.806	.595	.938
Item19	142.9333	219.521	.505	.938
Item20	143.0500	219.099	.519	.938

Item21	143.3000	227.197	.145	.941
Item22	143.7333	229.046	.040	.942
Item23	143.0167	221.881	.389	.939
Item24	143.0333	218.575	.548	.938
Item25	142.9333	217.792	.613	.937
Item26	142.9333	218.843	.610	.937
Item27	142.9333	218.267	.589	.938
Item28	142.9500	219.574	.498	.938
Item29	143.0333	221.185	.406	.939
Item30	143.7667	229.911	.004	.942
Item31	143.0167	218.017	.558	.938
Item32	143.0333	219.219	.516	.938
Item33	143.1500	223.553	.373	.939
Item34	142.9833	223.203	.377	.939
Item35	143.4000	226.346	.180	.941
Item36	142.9500	221.913	.400	.939
Item37	143.0333	219.219	.516	.938
Item38	142.8333	216.243	.640	.937
Item39	142.8167	218.118	.557	.938
Item40	142.9333	218.911	.516	.938

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
146.6833	230.559	15.18417	40

NPAR TESTS
 /K-S (NORMAL) =X Y
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS

NPar Tests

Descriptive Statistics

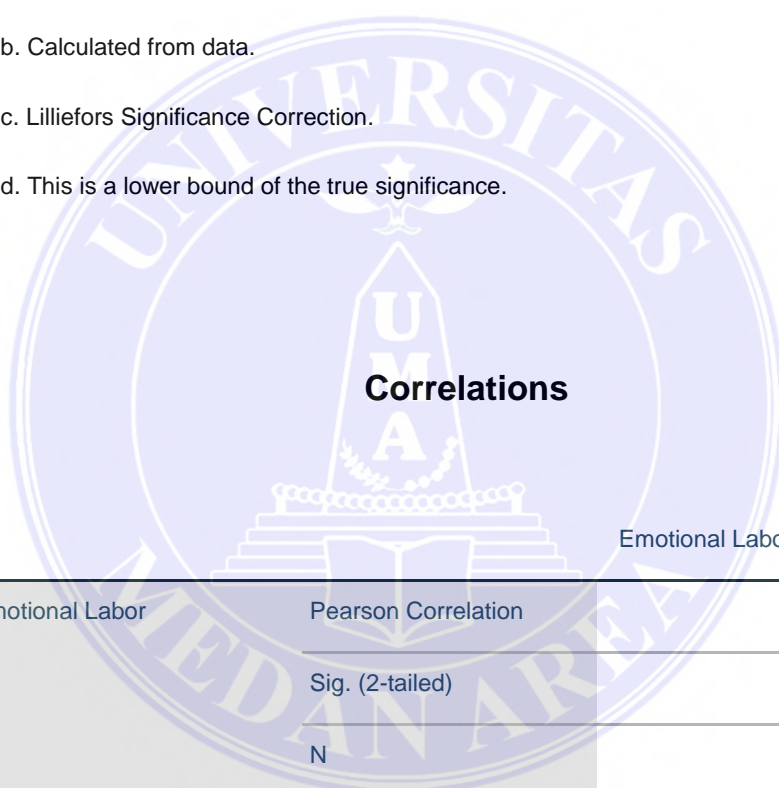
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Emotional Labor	60	106.1167	9.20223	86.00	125.00
Kepuasan Kerja	60	119.9833	10.10704	101.00	142.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Emotional Labor	Kepuasan Kerja
N		60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	106.1167	119.9833
	Std. Deviation	9.20223	10.10704

Most Extreme Differences	Absolute	.095	.105
	Positive	.095	.105
	Negative	-.073	-.067
Test Statistic		.095	.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.095 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.




		Emotional Labor	Kepuasan Kerja
Emotional Labor	Pearson Correlation	1	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN D
(SURAT PENELITIAN)

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi 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 : 1570/FPSI/01.10/VII/2023 7 Juli 2023
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Kepala Bagian
Taman Wisata Merci
di
Tempat

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

Nama : Ester Riris Septiani Simanjuntak
NPM : 198600286
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi


untuk melaksanakan pengambilan data di Taman Wisata Merci, Komp. Medan Resort City, Jl. Perjuangan, Deli Tua, Kec. Namorambe, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, 20143 guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan Emotional Labor Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Taman Wisata Merci"*.

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 kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

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


Ester Riris Septiani, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



TAMAN
WISATA MERCI
THEMEPARK & RESTO

Alamat kantor : Jl. Merci Raya, Deli Tua, Kec. Namorambe Sumatera Utara 20143 | Telp. 061- 04531354 Medan

No : 28/ 76
Lamp :-
Hal : Izin Penelitian

Medan, 10 juli 2023
kepada Yth:
UNIVERSITAS MEDAN AREA
di-
Medan

Berdasarkan surat dari UNIVERSITAS MEDAN AREA. Nomor 1570/FPSI/01.10/VII/2023 tanggal 7 Juli 2023 perihal penelitian untuk mengambil data di Taman Wisata Merci Komp. Medan Resort City Kota Medan dengan judul " Hubungan *Emotional Labor* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan di Taman Wisata Merci" dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ester Riris Septiani S.
NPM : 198600286
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Yang akan melakukan pelaksanaan penelitian dan pengambilan data yang dilaksanakan selama bulan Agustus 2023 di Taman Wisata Merci Komp. Medan Resort City kota Medan.

Demikianlah surat ini dikeluarkan, dan dapat digunakan dengan sebaik- baiknya.

Medan, 10 juli 2023
Taman Wisata Merci



TAMAN
WISATA MERCI
THEMEPARK & RESTO

Alamat kantor : Jl. Merici Raya, Deli Tua, Kec. Namorambe Sumatera Utara 20143 | Telp. 061- 04531354 Medan

No : 28/87
Lamp : -
Hal : Surat Keterangan

Medan, 31 Agustus 2023
kepada Yth:
**Yth, Wakil Dekan Bidang Pendidikan
Penelitian dan Pengabdian kepada
Masyarakat.**
di-
Medan

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Pendidikan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor 1570/FPSI/01.10/VII/2023 tanggal 7 Juli 2023 perihal penelitian dan pengambilan data mahasiswa tersebut:

Nama : Ester Riris Septiani S.
NPM : 198600286
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data di Taman Wisata Merici Komp. Medan Resort City kota Medan dengan judul “ Hubungan *Emotional Labor* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan di Taman Wisata Merici”

Demikianlah surat ini dikeluarkan, dan dapat digunakan dengan sebaik- baiknya.

Medan, 31 Agustus 2023
Taman wisata Merici


Maulana Alf S.H
Operasional