

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL*
LABOR PADA PEGAWAI DINAS PERKIM ACEH
TENGGARA**

SKRIPSI

OLEH :

**ANNISA FITRIA HUSNA
20.860.0219**



**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 23/9/24

Access From (repository.uma.ac.id)23/9/24

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL*
LABOR PADA PEGAWAI DINAS PERKIM ACEH
TENGGARA**

SKRIPSI

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



OLEH :

**ANNISA FITRIA HUSNA
20.860.0219**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Pegawai Dinas Perkim Aceh Tenggara

Nama : Annisa Fitria Husna

NPM : 208600219

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Tanggal disetujui : September 2024

HALAMAN PERNYATAAN

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, Agustus 2024



Annisa Fitria Husna
(208600219)

**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 : Annisa Fitria Husna
NPM : 20.860.0219
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyenujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya, 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, Agustus 2024

Yang menyatakan


Annisa Fitria Husna
(208600219)

Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Pada Pegawai Dinas Perkim Aceh

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji yaitu Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Pada Pegawai Dinas Perkim Aceh. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Dinas Perkim Aceh sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah 47 orang. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan alat ukur ini digunakan dalam penelitian dalam bentuk skala. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Kepuasan kerja dengan Emotional laboir. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,978$ dengan Signifikan $p = 0,001 < 0,05$. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,956$. Ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berdistribusi sebesar 95.60% terhadap Emotional laboir.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Emotional Labor*, Pegawai.



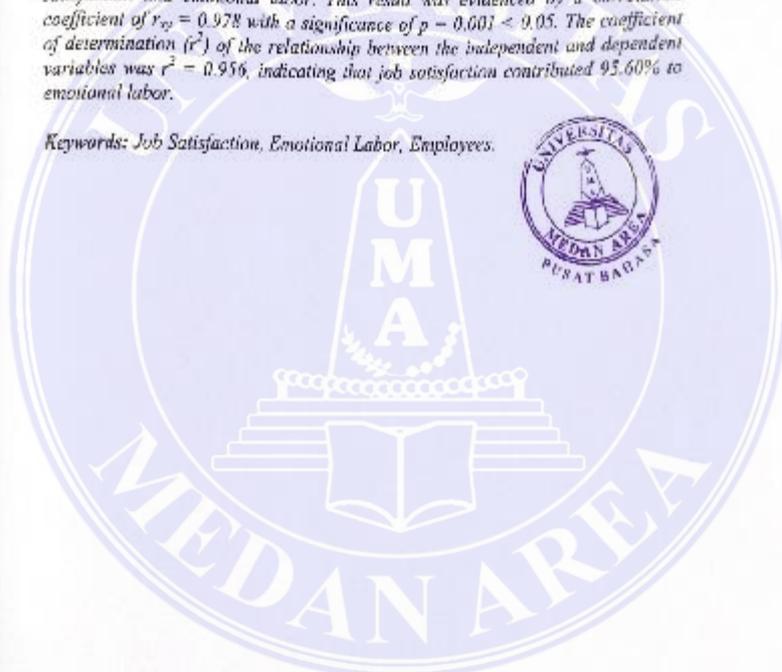
ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN JOB SATISFACTION AND EMOTIONAL LABOR AMONG EMPLOYEES AT THE DINAS PERKIM ACEH TENGGARA

BY:
ANNISA FITRIA HUSNA
NPM: 208600219

This research aimed to examine the correlation between job satisfaction and emotional labor among employees at the Dinas Perkim Aceh Tenggara. The type of research used was a quantitative approach. The research was conducted at the Dinas Perkim Aceh Tenggara according to predetermined criteria. The population in this research consisted of 47 individuals. The sampling technique used was total sampling. The measurement tool for this research was developed in the form of a scale. Based on the results of the product-moment correlation analysis, it was found that there was a positive correlation between job satisfaction and emotional labor. This result was evidenced by a correlation coefficient of $r_{xy} = 0.978$ with a significance of $p = 0.001 < 0.05$. The coefficient of determination (r^2) of the relationship between the independent and dependent variables was $r^2 = 0.956$, indicating that job satisfaction contributed 95.60% to emotional labor.

Keywords: Job Satisfaction, Emotional Labor, Employees.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Annisa Fitria Husna yang lahir di Medan 22 Desember 2002. Putri dari bapak Suwandi dan Ibu Sri Juliati Mulia. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara.

Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 060812 Medan pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Asy-Syafi'iyah Internasional Medan dan lulus pada tahun 2017. Setelah itu ditahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Harapan Mandiri Medan dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Medan Area dan terdaftar sebagai mahasiswa S1 UMA dengan Prodi Psikologi. Sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai salah satu mahasiswa program pendidikan S1 Psikologi Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat ALLH SWT Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan kepada BABA tersayang, Suwandi. Beliau ialah orangtua yang bekerja sangat lelah demi pendidikan ini, namun beliau tetap berusaha mampu demi saya, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi yang tiada habisnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya hingga menjadi sarjana. Ibu tersayang. Sri Juliati Mulia, Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau walaupun beliau tidak bisa menemani saya dari awal sampai sekarang. Terima kasih atas kedatangannya dimimpi saya yang membuat semangat saya mengerjakan skripsi ini. Ibu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima kasih, Ibu. Bunda. Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan. semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski pikiran kita tak sejalan. Bunda menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima kasih, Bunda. Mas Fathan, Mas Ihsan, Adik Syifa, dan Adik Alafa yang memberikan semangat dan dukungan walapun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Terima kasih untuk keluarga besar, terutama untuk Siti Irma Syahira yang selalu memberikan dukungan semangat baik secara moril maupun material. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada ibu Yunita, S.Pd, M.Psi, Kons, beliau adalah orang yang selalu berperan dalam mendampingi dan memberi masukan terhadap skripsi ini. Terimakasih kepada ibu Dr. Siti Aisyah, S,Psi, M.Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi. Terimakasih kepada Dosen Penguji saya Ibu Nafeesa, Spsi, M.psi, Psikolog. Ibu Findy Suri N., S.Psi, M.Si. Ibu Rahma Afwina, S.Psi, M.psi. Terima kasih untuk teman-teman Psikologi angkatan 2020, Nadia, Meliska, Indri, Dilla, Berli, Dinda, Putri, Nabila, Daffa, Ezra, Eci, Nikmah yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah, see you on top, guys. Terima kasih untuk diri sendiri. Annisa Fitria Husna. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah, kamu hebat, Husna.

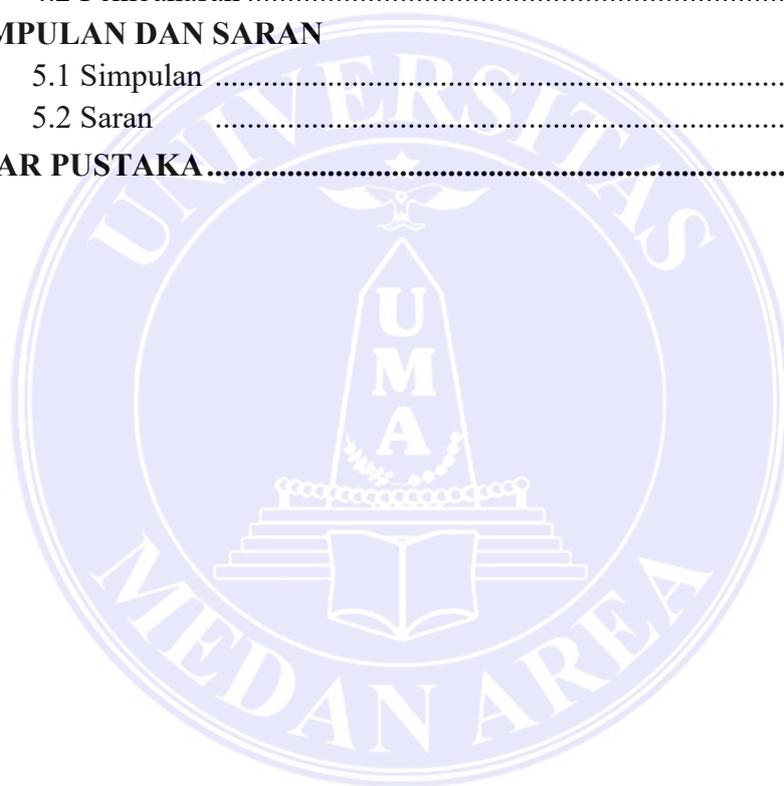
Hormat Saya

Annisa Fitria Husna

DAFTAR ISI

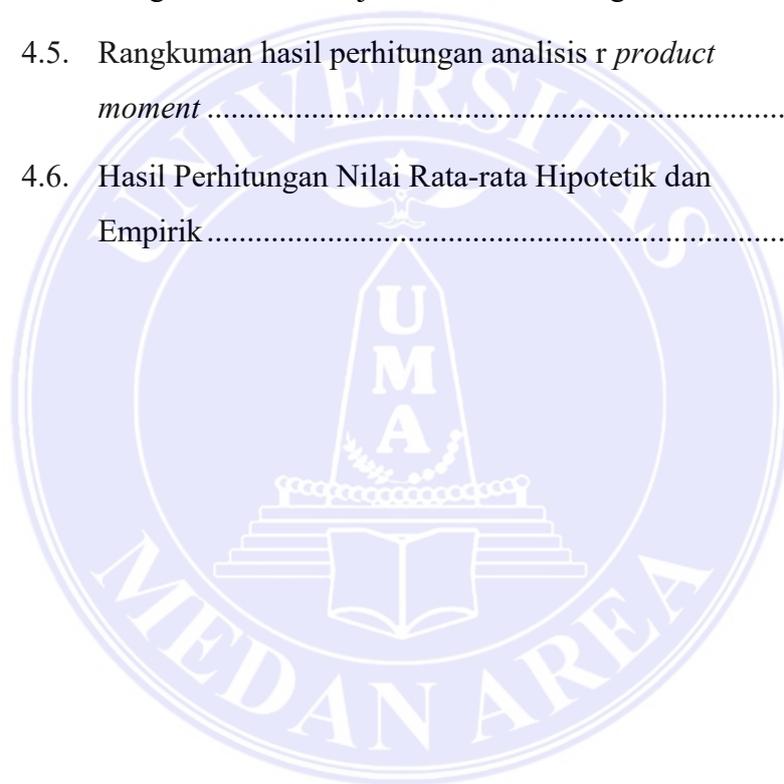
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Hipotesis.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Emotional Labor</i>	9
2.1.1 Definisi <i>Emotional Labor</i>	9
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Emotional Labor</i>	11
2.1.3 Aspek- Aspek <i>Emotional Labor</i>	12
2.1.4 Dampak Dari <i>Emotional Labor</i>	13
2.1.5 Dimensi <i>Emotional Labor</i>	15
2.2 Kepuasan Kerja	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	15
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	17
2.2.3 Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	21
2.2.4 Ciri-ciri Kepuasan Kerja.....	26
2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan <i>Emotional Labor</i>	28

2.4 Kerangka Konseptual	29
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.2 Bahan dan Alat	30
3.3 Metodologi Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.5 Prosedur Penelitian	33
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.2 Pembahasan	43
V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala kepuasan kerja	37
Tabel 4.2.	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Emotional Labor</i>	38
Tabel 4.3.	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	39
Tabel 4.4.	Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	39
Tabel 4.5.	Rangkuman hasil perhitungan analisis <i>r product moment</i>	40
Tabel 4.6.	Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik	42



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	ALAT UKUR PENELITIAN.....	51
LAMPIRAN B	SEBARAN DATA PENELITIAN.....	57
LAMPIRAN C	HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN.....	64
LAMPIRAN D	SURAT PENELITIAN.....	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan organisasi yang semakin maju, manusia harus selalu berinteraksi dengan lingkungan, termasuk dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang menantang dan kompleks serta semakin cepatnya perubahan menuntut pekerja untuk dapat beradaptasi dengan cepat dengan lingkungan kerjanya. Didalam proses adaptasi, dirasa penting untuk mengetahui kondisi lingkungan. Dalam menjalani pekerjaannya, tetapi tidak semua individu mampu mengatasi perubahan-perubahan yang dialami, sehingga ada dampak lain yang di dapatkan. Individu yang bekerja disebut dengan pegawai.

Pegawai adalah aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Pegawai mempunyai pikiran, dorongan perasaan, keinginan, kebutuhan status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi perusahaan. Pegawai bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Seorang pegawai akan merasa punya kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapainya. Prestasi kerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam kehidupan kerjanya. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila hasil kerjanya sesuai dengan standar baik kualitas maupun kuantitas.

Pegawai dalam suatu organisasi, merupakan mitra kerja yang mempunyai hubungan erat antara satu pihak dengan pihak lainnya. Di mana aktivitas badan/dinas tidak dapat dijalankan jika pegawai sebagai pelaksana (motor penggerak) tidak melaksanakan pekerjaan dengan baik. Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam organisasi dituntut dapat memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawai. Kinerja pegawai baik secara individual maupun kelompok sangat penting bagi lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien.

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, 2017). Namun penelitian yang dilakukan mengungkap bahwa emosi merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari lingkup organisasi (Hochschild, 1983).

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, 1983). Dalam kata lain, Hochschild mendefinisikan *emotional labor* sebagai pengendalian perasaan untuk menciptakan sebuah tampilan wajah serta tubuh yang dapat diobservasi oleh publik (Grandey et al., 2013). Individu yang mampu menerapkan *emotional labor* ketika bekerja akan membawa pengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerjanya.

Berdasarkan data awal dari hasil observasi yang diperoleh terlihat bahwa pegawai memperlihatkan sikap yang kurang semangat dalam bekerja karena terlihat menyelesaikan pekerjaan dengan raut wajah yang murung, dan upah dari hasil proyek terlambat. Ada beberapa aspek muncul sebagai hal-hal yang dapat membantu karyawan mengatasi permasalahan dalam menghadapi pengelolaan emosi tersebut. Aspek-aspek tersebut diantaranya lingkungan kerja yang menyenangkan, rekan kerja yang baik dan upah yang memadai, promosi jabatan, penghargaan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Spector (dalam Hariandja, 2002) mengenai aspek-aspek pada kepuasan kerja yaitu gaji, promosi, atasan, tunjangan, imbalan non material, kondisi kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

Gaji, 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 (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. Dari hasil data awal yang dilakukan dan dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa responden melakukan *emotional labor* dan ketidakpuasan dalam bekerja. (Satyaningrum & 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.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* menunjukkan hasil hipotesis positif. Salah satu 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 et al., 2011) 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 & 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 kepuasa yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat.

Kepuasan kerja memainkan peran penting dalam proses meregulasi emosi setiap individu (Fisher, 2002). 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 & Conte, 2016) 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 *emotional labor* 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 Pegawai Dinas Perkim Aceh Tenggara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Pegawai Dinas Perkim Aceh Tenggara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Pegawai Dinas Perkim Aceh Tenggara.

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 tinggi *emotional labor* dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah *emotional labor*.

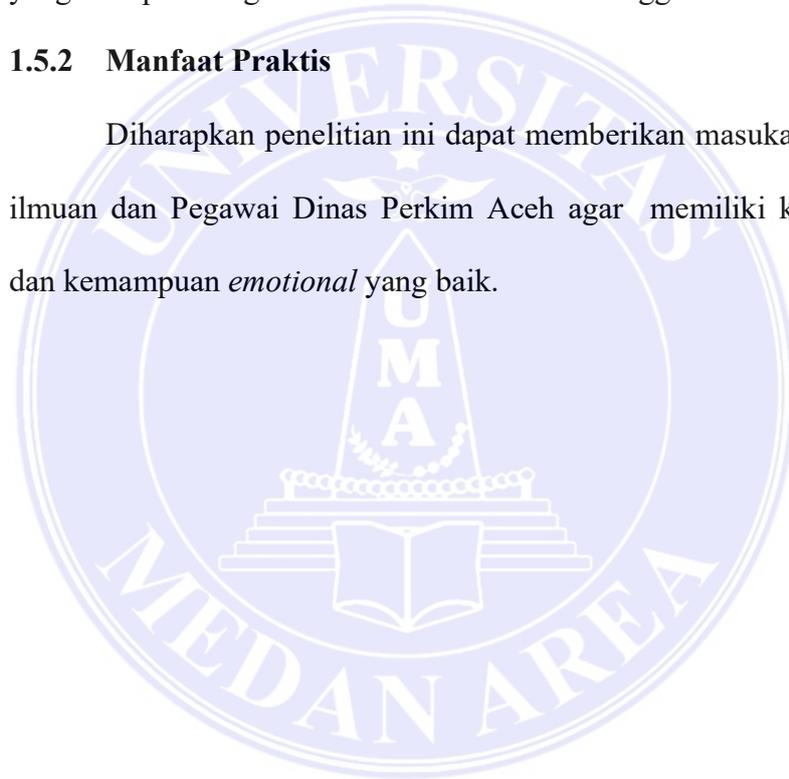
1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang baru kepada ilmuan psikologi berkaitan dengan peningkatan kepuasan kerja untuk mampu memiliki pengendalian emosi yang baik pada Pegawai Dinas Perkim Aceh Tenggara.

1.5.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada para ilmuan dan Pegawai Dinas Perkim Aceh 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 (Robbins & 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 (Hochschild, 1983) mengartikan konsep *emotional labor* sebagai “manajemen emosi untuk menciptakan ekspresi muka dan jasmani” yang dapat dilihat secara umum. Menurut dari definisi ini, para karyawan mengatur ekspresi emosi melalui ekspresi wajah yang mereka berikan kepada orang lain. Cara untuk melibatkan emosi untuk mengubah ekspresi.

Emotional labor adalah kontrol perilaku seseorang untuk menampilkan emosi yang tepat (K. H.-L. 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. *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 et al., 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.

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 et al., 2010) 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.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* yaitu faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan, kualitas pelayanan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan sikap

2.1.3 Aspek –Aspek *Emotional labor*

Menurut (Robbins & 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.

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, keramahan 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.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek *emotional labor* adalah *surface acting, deep acting, frequency, variety, intensity*.

2.1.4 Dampak dari *Emotional labor*

Dalam literatur *emotional labor*, para peneliti membahas hasil yang tidak menguntungkan. 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 (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. 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 & 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).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa emotional labor menyebabkan peningkatan kelelahan, emosi antara karyawan dengan otonomi kerja yang rendah, masa kerja lebih lama dan bekerja dengan waktu yang lama.

2.1.5 Dimensi *Emotional labor*

(Hochschild, 1983), 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 et al., 2013), mengungkapkan bahwa karyawan yang melakukan manajemen emosi dengan strategi *deepacting* mampu meningkatkan keinginan membeli pada *customer*. Selain itu menurut penelitian (K. H. Chu et al., 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 intrinsik 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, 1983). Penelitian yang dilakukan oleh (Ishii & 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 & Sariyathi, 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 & Sariyathi, 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 (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 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.

2.2.3 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut (Mangkunegara, 2000) 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.

Spector (dalam (Hariandja, 2002) mengemukakan terdapat 9 aspek dari kepuasan kerja, yaitu:

- a. Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari

bagaimana manajemen memandang kontribusi yang diberikan terhadap perusahaan.

b. Promosi

Faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Organisasi yang memiliki jenjang karir yang jelas juga akan berdampak pada produktivitas karyawan, karena karyawan akan berusaha semaksimal mungkin menunjukkan potensi terbaik yang dimiliki untuk mendapatkan kesempatan promosi.

c. Atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauhmana atasan membantu karyawan untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi karyawannya. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan meningkat bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik,

mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada para karyawannya.

d. Tunjangan

Kepuasan terhadap tunjangan. Maksudnya yaitu sejauh mana perusahaan dapat memberikan kompensasi di luar gaji pokok kepada karyawannya yang bertujuan untuk memotivasi atau mempertahankan kinerja para karyawan agar produktivitas yang dihasilkan selalu maksimal.

e. Imbalan Non Materil

Kepuasan terhadap upah/imbalan (tidak dalam bentuk uang) yang diberikan bagi kinerja yang dianggap bagus. Imbalan ini dapat berupa liburan gratis yang difasilitasi oleh perusahaan atau dapat juga berupa barang maupun seminar di luar kota atau di luar negeri secara gratis.

f. Kondisi Kerja

Kepuasan terhadap peraturan dan prosedur-prosedur dalam pekerjaan. Kondisi pekerjaan dapat berupa jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan. Pada umumnya sebuah organisasi telah menetapkan beberapa peraturan dan prosedur dalam bekerja namun terkadang pemberlakuan peraturan dan prosedur yang terlalu ketat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan demotivasi bagi karyawannya. Karyawan merasa peraturan dan prosedur yang ketat membatasi ruang geraknya untuk berkreasi dalam penyelesaian tugas.

g. Rekan Kerja

Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dalam bekerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja.

h. Sifat Pekerjaan

Kepuasan terhadap jenis dari pekerjaan yang dilakukan. Maksudnya yaitu setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

i. Komunikasi

Kepuasan terhadap komunikasi yang terjalin baik dalam perusahaan maupun di dalam sebuah tim. Komunikasi di sini juga berlaku kepada atasan maupun rekan kerja. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi timbulnya konflik di dalam sebuah organisasi.

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.

2.2.4 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, 2017) 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.

(Gil-Galvan, 2011) 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, menyenangi 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 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 (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 et al., 2004) Salah satu cara untuk mengelola emosi adalah dengan *emotional labor*. *Emotional labor* merupakan proses regulasi perasaan dan

ekspresi yang dilakukan oleh individu pada saat ia bekerja yang sesuai dengan aturan perusahaan (Grandey, 2000) Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen emosi saat bekerja (*emotional labor*) antara lain kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kesejahteraan psikologis.

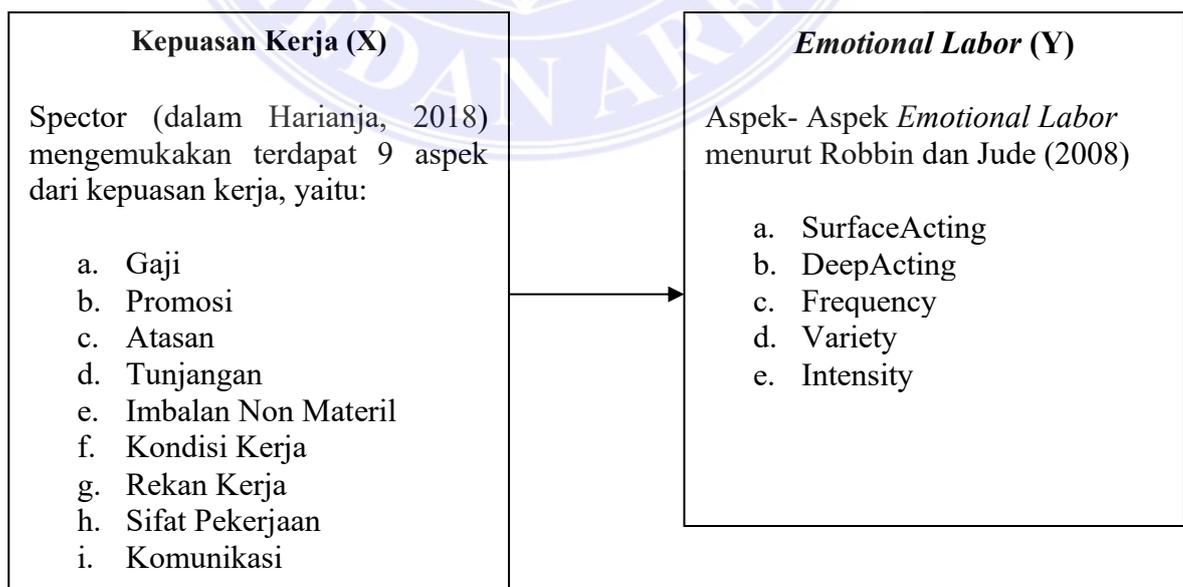
Penelitian yang dilakukan oleh (Groth et al., 2009), mengatakan bahwa karyawan yang berada di front office atau karyawan yang berhadapan langsung dengan customer diharapkan untuk memperlihatkan atau menunjukkan emosi yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan seperti bahagia, dan menyembunyikan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

2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Dinas Perkim Aceh 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. Dalam tahap uji coba dan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menghubungi Sdm untuk membantu menyebarkan skala kepada pegawai.

Sewaktu penyebaran skala, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri, menyampaikan maksud dan tujuan melakukan penelitian serta memberikan penjelasan mengenai instruksi pengisian skala kepada masing-masing pegawai.

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 (Pujihastuti, 2010). 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 25.0 *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 4.

3.3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Azwar & Abrian, 2015) penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekan 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, 2019)

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 47 orang.

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 populasi. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu teknik pengambilan data yang diambil berdasarkan keseluruhan jumlah populasi (Azwar & Abrian, 2015)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini di ambil 47 Pegawai..

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 Dinas Perkim Aceh Tenggara.

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. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan alat ukur ini digunakan dalam penelitian dalam bentuk skala. Skala 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).

3.5.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid atau tidaknya suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas instrumen menggunakan rumus penghitungan statistic Korelasi Product Moment dari Person. Peneliti menghitung dengan bantuan program IBM SPSS Versi 25 for window. Adapun kriteria pengujian Validitas sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig, 0.05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan Valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dngan sig, 0.05) maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan Tidak Valid).

Pengujian realibilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan tes-trates, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen dapat diukur menggunakan metode Cronbach'Alpha. Skala ini diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0

sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach's 0,00-0,20 = kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach's 0,21-0,40 = agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach' 0,41-0.60 = cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach's 0.61-0.80 = reliabel

3.5.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment*. 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

1. 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 $r_{xy} = 0,978$ dengan Signifikan $p = 0,001 < 0,05$.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,956$. Ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berdistribusi sebesar 95.60% terhadap *Emotional labor*.

5.2 Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Saran Kepada Subjek Penelitian

Disarankan kepada karyawan agar memahami kemampuan dalam bekerja dan cara mengembangkannya, menumbuhkan rasa tanggung jawab, dengan menjadi anggota organisasi, meningkatkan kinerja menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang sudah disepakati, dan memahami kondisi kerja

2. Saran Kepada Perusahaan

Untuk meningkatkan *emotional labor* karyawan maka disarankan untuk memenuhi kewajibannya kepada karyawan dan mematuhi nilai-nilai kemanusiaan, seperti keadilan dalam hal pemberian upah yang sesuai dengan pekerjaan, memberikan reward jika karyawan mampu bekerja sesuai target, dan menerima *punishmen* jika tidak mencapai target perusahaan menjaga komunikasi yang baik, menyediakan fasilitas kerja yang sesuai dengan pelatihan kerja, dilakukan dengan adanya promosi jabatan, memenuhi hak karyawan (cuti), dan memberikan kesempatan memperbaiki diri.

3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki berbagai kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan jumlah responden yang lebih banyak, dan calon peneliti dapat menggali lebih dalam variable lain yang terkait dengan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, F. (2006). Manajemen sumber daya manusia. *Bandung: Rineka Cipta*, 97.
- Abdus. (2014). *Faktor-faktor kepuasan kerja*. (Edisi Ketiga). Bumi Aksara .
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators and moderators. *Leadership & Organization Development Journal*, 19(3), 137–146.
- Adelmann, P. K. (1995). *Emotional labor as a potential source of job stress*.
- As'ad, M. (2013). *Psikologi industri: Seri ilmu sumber daya manusia*. Liberty Yogyakarta.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Azwar, H., & Abrian, Y. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Inna Muara Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 9(2).
- Bozionelos, G. (2016). Emotion work in the Arab context: Its relationship to job satisfaction and the moderating role of trust to the employer. *Psychological Reports*, 119(1), 136–153.
- Brury, M. (2016). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor SAR Sorong. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(1).
- Campos, J. J., Frankel, C. B., & Camras, L. (2004). On the nature of emotion regulation. *Child Development*, 75(2), 377–394.
- Choi, Y.-G., & Kim, K.-S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283–290.
- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906–915.
- Chu, K. H.-L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes*. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26, 3–30.
- Gil-Galvan, R. (2011). Study on the job satisfaction of graduates and received training in the university. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 28, 526–529.
- Gomes, F. C. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2. *CV. Andi Offset Yogyakarta*.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.

- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. *Emotional Labor in the 21st Century*, 3–27.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–11.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958–974.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga*. Penerbit BPF. Yogyakarta.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Grasindo.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=ZQk0tAEACAAJ>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling Berkeley: Univ. of California press*.
- Hwa, A. M. C., Thurasamy, R., & Wafa, S. A. (2010). Exploring the dimensionality of emotional labor: The case of the Malaysian hospitality industry. *International Journal of Business Research*, 10(1), 106.
- Ishii, K., & Markman, K. M. (2016). Online customer service and emotional labor: An exploratory study. *Computers in Human Behavior*, 62, 658–665.
- Kahn, W. A. (1993). Caring for the caregivers: Patterns of organizational caregiving. *Administrative Science Quarterly*, 539–563.
- Kartono. (2006). *Psikologi Sosial Perusahaan Dan Industri*. Rajawali Press.
- Kaswan, C. (2015). *Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta, CV, 88*.
- Kurniasari, D. F. (2011). *Pengaruh Praktik Manajerial pada Persepsi Karyawan tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Solo Inn Surakarta)*.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2016). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology*. John Wiley & Sons.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya. <https://books.google.co.id/books?id=WpohOAAACAAJ>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Munandar, M. (2014). *PENGARUH KESELAMATAN, KESEHATAN KERJA (K3) DAN INSENTIF TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Pekerja bagian Produksi PT. SEKAWAN KARYATAMA MANDIRI Sidoarjo)*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:142811575>

- Nixon, A. E., Yang, L., Spector, P. E., & Zhang, X. (2011). Emotional labor in China: do perceived organizational support and gender moderate the process? *Stress and Health*, 27(4), 289–305.
- Nurtika, H., & Sariyathi, N. (2018). PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. ASURANSI SINARMAS CABANG DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7, 2764. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i05.p18>
- Permata, N. (2007). Dinamika manajemen emosi sesuai tuntutan kerja (emotional labor) pada karyawan penjualan dan promosi. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
- Rahmawaty, A. (2016). Model kepemimpinan spiritual dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan di BMT se-Kabupaten Pati. *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam STAIN Kudus*, 9(2), 276–303.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi edisi ke-12*, Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi = Organizational Behavior Edisi 16*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:165675847>
- Saleh, K. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada puskesmas di Kecamatan Bukit Malintang. *IAIN Padangsidempuan*.
- Satyaningrum, D. I., & Djastuti, I. (2020). Relationship between emotional labor, work stress, employee creativity, and turnover intention: study on Indonesian bank frontliners. *Diponegoro International Journal of Business*, 3(1), 1–16.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- 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.
- Vallerand, R. J. (2012). The role of passion in sustainable psychological well-being. *Psychology of Well-Being: Theory, Research and Practice*, 2, 1–21.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205–232.
- Yuli, S. B. C. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Malang: UMM Press.



LAMPIRAN A
ALAT UKUR PENELITIAN

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 Sesuai
- S : Sesuai
- TS :Tidak Sesuai
- STS :Sangat Tidak Sesuai

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.	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 postitif	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

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Gaji pokok yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari.	SS	S	TS	STS
2.	Kebijakan kantor yang jelas dalam memberhentikan pegawai yang melanggar peraturan	SS	S	TS	STS
3.	Kesempatan promosi yang besar diberikan kepada seluruh pegawai	SS	S	TS	STS
4.	Rekan kerja tidak pernah datang menjenguk saya	SS	S	TS	STS
5.	Setiap pegawai berhak memberikan masukan demi kemajuan	SS	S	TS	STS
6.	Saya tidak setuju dengan program kantor	SS	S	TS	STS
7.	Saya bekerja karena saya ingin terus berjuang menjadi orang sukses	SS	S	TS	STS
8.	Saya tidak membutuhkan ide-ide dalam menyelesaikan tugas	SS	S	TS	STS
9.	Rekan kerja akan mendukung jika saya memiliki prestasi	SS	S	TS	STS
10.	Kabag sulit menerima aspirasi pegawai	SS	S	TS	STS
11.	Gaji yang saya terima seimbang dengan tugas yang saya kerjakan setiap bulan.	SS	S	TS	STS
12.	Pegawai dianggap tidak memiliki potensi	SS	S	TS	STS
13.	Kebijakan yang diberikan kantor sudah tertulis jelas	SS	S	TS	STS
14.	Kabag sering mengabaikan masukan pegawai	SS	S	TS	STS
15.	Saya merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk menunjukkan potensi yang saya miliki	SS	S	TS	STS
16.	Gaji pokok saya tidak cukup untuk kebutuhan sehari-hari	SS	S	TS	STS
17.	Kabag memberikan arahan yang jelas dalam pencapaian target yang ditetapkan.	SS	S	TS	STS
18.	Saya malas mematuhi peraturan	SS	S	TS	STS
19.	Tugas-tugas saya membutuhkan ide-ide yang inovatif dalam penyelesaiannya.	SS	S	TS	STS
20.	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan apa yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
21.	Kabag memberikan hukuman/sanksi atas kelalaian bagi pegawai dalam pencapaian target.	SS	S	TS	STS
22.	Kantor tidak memberikan kesempatan untuk promosi	SS	S	TS	STS
23.	Kabag menganggapi keluhan dan keberatan pegawai	SS	S	TS	STS
24.	Rekan kerja menganggap saya saingan	SS	S	TS	STS
25.	Pegawai di izinkan menggunakan kendaraan kantor apabila dibutuhkan	SS	S	TS	STS
26.	Kebijakan pegawai tidak digunakan untuk membagi jobdesk yang sesuai kemampuan	SS	S	TS	STS
27.	Antar pegawai dan atasan tetap menjaga komunikasi yang baik	SS	S	TS	STS

28.	Kantor belum memiliki kebijakan yang sesuai dengan surat keputusan	SS	S	TS	STS
29.	Pegawai akan diberikan tunjangan tahunan jika berprestasi	SS	S	TS	STS
30.	Dalam memberikan arahan kabag tidak detail	SS	S	TS	STS
31.	Kebijakan kantor dalam menempatkan saya sesuai dengan keterampilan saya.	SS	S	TS	STS
32.	Pegawai tidak diizinkan memberikan saran kepada perusahaan	SS	S	TS	STS
33.	Saya senang dengan program dalam mengembangkan potensi	SS	S	TS	STS
34.	Pegawai tidak diberikan tunjangan akhir tahun	SS	S	TS	STS
35.	Pekerjaan yang saya miliki menuntut adanya berbagai macam keterampilan	SS	S	TS	STS
36.	Pegawai tidak diizinkan menggunakan kendaraan kantor	SS	S	TS	STS
37.	Saya merasa pekerjaan saya yang membantu saya memenuhi segala kebutuhan	SS	S	TS	STS
38.	Kantor tidak menanggung asuransi kesehatan pegawai	SS	S	TS	STS
39.	Rekan kerja menganggap saya sebagai keluarga	SS	S	TS	STS
40.	Pegawai jarang komunikasi dengan rekan kerja yang lain	SS	S	TS	STS
41.	Pembagian kelompok kerja yang sesuai dengan keterampilan yang saya miliki.	SS	S	TS	STS
42.	Saya merasa pekerjaan saya membuat kebutuhan saya bertambah	SS	S	TS	STS
43.	Kabag menampung aspirasi dari pegawai	SS	S	TS	STS
44.	Saya merasa malas mengikuti kegiatan kantor	SS	S	TS	STS
45.	Peraturan kantor akan saya patuhi	SS	S	TS	STS
46.	Saya bekerja ditempat yang tidak berhubungan dengan keterampilan yang saya miliki	SS	S	TS	STS
47.	Tunjangan kesehatan yang diberikan	SS	S	TS	STS
48.	Saya bekerja karena saya bosan dirumah	SS	S	TS	STS
49.	Rekan kerja menjenguk ketika saya sakit	SS	S	TS	STS
50.	Peraturan yang ditetapkan kantor atas keputusan sepihak	SS	S	TS	STS
51.	Tersedianya tempat makan/kantin di tempat saya kerja yang nyaman	SS	S	TS	STS
52.	Pekerjaan yang saya miliki tidak mengharuskan memiliki keterampilan	SS	S	TS	STS
53.	Rekan kerja akan membantu jika pekerjaan saya belum selesai	SS	S	TS	STS
54.	Di kantor tidak disediakan tempat untuk makan dan minum	SS	S	TS	STS
55.	Kenyamanan kondisi untuk bekerja di tempat saya bekerja memadai.	SS	S	TS	STS
56.	Saya dan rekan kerja saling menjatuhkan	SS	S	TS	STS



Tabel 1

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA...

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	29	30	31	32	33	34			
1	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	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
5	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	2	2	2	2	2	2	
6	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	2	2	2	2	2	2	
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
8	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
9	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	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
10	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	2	2	2	2	2	2	
11	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
12	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
13	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	2	2	2	2	2	2	
14	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	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
16	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	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	2	2	2	2	2	2	
18	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	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
20	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	

44	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
45	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
46	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	2
47	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	2



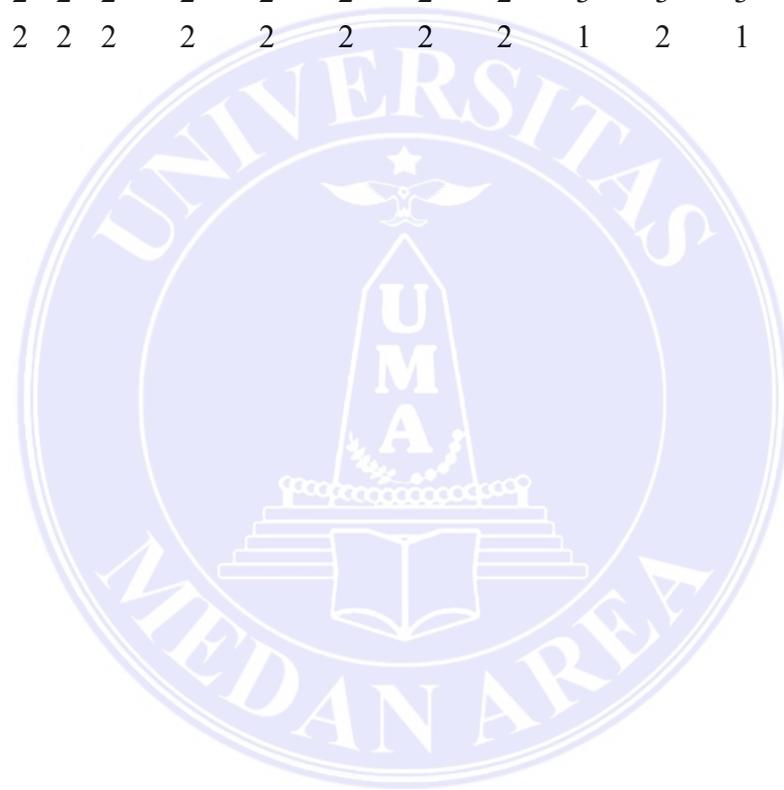
Tabel 2

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA
PEGAWAI DINAS PERKIM ACEH**

no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	48
4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	35
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
7	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	46
8	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	35
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	41
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
11	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	43
12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	28
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	46
16	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	35
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42

20	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	30
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
23	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	48
24	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	34
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42
28	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	30
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
31	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	48
32	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	34
33	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	29
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
36	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	46
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
40	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	32
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40

43	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	50
44	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	37
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	43
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	36





**LAMPIRAN C
ANALISIS DATA**

Scale: kepuasan kerja**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	47	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	47	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	56

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	108.9574	189.868	.784	.972
VAR00002	108.8723	189.896	.722	.972
VAR00003	108.8723	194.201	.497	.973
VAR00004	108.8511	192.956	.568	.973
VAR00005	108.7021	195.562	.433	.973
VAR00006	108.7021	195.562	.433	.973
VAR00007	108.6809	193.265	.536	.973
VAR00008	108.7447	191.455	.650	.972
VAR00009	108.7234	190.378	.626	.972
VAR00010	108.8085	188.984	.670	.972
VAR00011	108.8511	188.521	.786	.972
VAR00012	108.9149	186.906	.822	.972
VAR00013	108.7447	193.803	.430	.973
VAR00014	108.7872	197.171	.348	.973

VAR00015	108.7447	191.325	.663	.972
VAR00016	108.7660	191.966	.652	.972
VAR00017	108.7234	194.291	.522	.973
VAR00018	108.8298	192.101	.597	.973
VAR00019	108.8298	188.927	.710	.972
VAR00020	108.8298	187.883	.723	.972
VAR00021	108.8511	192.564	.520	.973
VAR00022	108.7872	190.649	.637	.972
VAR00023	108.7234	194.552	.489	.973
VAR00024	108.7660	192.227	.625	.972
VAR00025	108.7872	192.345	.567	.973
VAR00026	108.7660	192.227	.625	.972
VAR00027	108.7447	191.890	.609	.973
VAR00028	108.7872	189.649	.721	.972
VAR00029	108.6809	191.222	.641	.972
VAR00030	108.7660	192.009	.557	.973
VAR00031	108.8511	190.912	.669	.972
VAR00032	108.8298	189.666	.727	.972
VAR00033	108.8085	192.984	.474	.973
VAR00034	108.7447	191.716	.548	.973
VAR00035	108.7660	191.183	.630	.972
VAR00036	108.7660	190.618	.680	.972
VAR00037	108.7660	193.140	.533	.973
VAR00038	108.8085	193.810	.581	.973
VAR00039	108.7447	191.107	.683	.972
VAR00040	108.7872	190.649	.637	.972
VAR00041	108.8298	191.231	.680	.972
VAR00042	108.8936	189.141	.753	.972
VAR00043	108.8298	191.796	.626	.972
VAR00044	108.8085	192.419	.610	.973
VAR00045	108.8511	189.956	.669	.972

VAR00046	108.8085	191.636	.593	.973
VAR00047	108.8298	191.492	.655	.972
VAR00048	108.8723	189.809	.730	.972
VAR00049	108.7872	195.171	.363	.973
VAR00050	108.7872	197.345	.305	.973
VAR00051	108.7021	192.127	.595	.973
VAR00052	108.6809	191.831	.586	.973
VAR00053	108.5957	191.855	.629	.972
VAR00054	108.7872	192.562	.651	.972
VAR00055	108.8085	188.289	.794	.972
VAR00056	108.7872	187.389	.753	.972

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
110.7660	198.618	14.09319	56

Reliability**Scale: emotional labour****Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	47	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	47	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	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	37.7660	21.835	.687	.909
VAR00002	37.7021	22.127	.610	.911
VAR00003	37.7021	22.953	.459	.914
VAR00004	37.6809	22.526	.532	.913
VAR00005	37.5319	23.298	.445	.915
VAR00006	37.5532	22.818	.544	.913
VAR00007	37.5106	21.951	.602	.911
VAR00008	37.6383	21.627	.679	.909
VAR00009	37.6170	21.241	.653	.910
VAR00010	37.6170	21.894	.500	.914
VAR00011	37.6809	21.961	.599	.911
VAR00012	37.7021	21.562	.671	.909
VAR00013	37.6170	22.981	.422	.915
VAR00014	37.5745	23.467	.360	.916

VAR00015	37.5532	21.948	.592	.911
VAR00016	37.5106	21.734	.662	.910
VAR00017	37.5532	21.731	.571	.912
VAR00018	37.5745	22.467	.488	.914
VAR00019	37.6383	22.062	.561	.912
VAR00020	37.5957	20.550	.713	.908

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.5957	24.420	4.94166	20

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
emotional labour * kepuasan kerja	47	100.0%	0	0.0%	47	100.0%

Report

emotional labour

kepuasan kerja	Mean	N	Std. Deviation
77.00	29.0000	1	.
81.00	28.0000	1	.
83.00	30.0000	2	.00000
89.00	32.0000	1	.
90.00	35.0000	1	.
93.00	34.0000	2	.00000
101.00	35.0000	2	.00000
103.00	37.0000	1	.
112.00	40.1500	20	.67082
113.00	38.0000	2	2.82843
115.00	41.0000	1	.
116.00	41.0000	3	.00000
117.00	42.0000	2	.00000

119.00	43.0000	1	.
128.00	46.0000	1	.
132.00	47.5000	4	1.00000
134.00	46.0000	1	.
140.00	50.0000	1	.
Total	39.5957	47	4.94166

ANOVA Table

			Sum of Squares
emotional labour * kepuasan kerja	Between Groups	(Combined)	1103.769
		Linearity	1074.040
		Deviation from Linearity	29.729
	Within Groups	19.550	
	Total	1123.319	

ANOVA Table

			df	Mean Square
emotional labour * kepuasan kerja	Between Groups	(Combined)	17	64.928
		Linearity	1	1074.040
		Deviation from Linearity	16	1.858
	Within Groups	29	.674	
	Total	46		

ANOVA Table

			F	Sig.
emotional labour * kepuasan kerja	Between Groups	(Combined)	96.312	.000
		Linearity	1593.206	.000
		Deviation from Linearity	2.756	.073
	Within Groups			
	Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
emotional labour * kepuasan kerja	.978	.956	.991	.983

Correlations

[DataSet2]

Correlations

		kepuasan kerja	emotional labour
kepuasan kerja	Pearson Correlation	1	.978**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	47	47
emotional labour	Pearson Correlation	.978**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	47	47

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



LAMPIRAN D
SURAT PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGGARA
DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

Jl. Kutarane-Blangkejeren Km. 5.5 Telp. (0629)-21506 Fax. (0629)-21506

KUTACANE

SURAT KETERANGAN

Nomor: 610/176/PERKIMTAN/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KASIHANSAH, ST, MM
NIP : 197608122007011027
Pangkat/Gol. Ruang : Penata (III/c)
Jabatan : Kasubbag Oprasional Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan
Pertanahan Kabupaten Aceh Tenggara

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas :

Nama : ANNISA FITRIA HUSNA
NPM : 208600218
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Aceh Tenggara terhutang mulai tanggal 29 April sampai dengan 17 Mei 2024 untuk memperoleh data dengan judul "Hubungan Kepuasan Emotional Labor Pada Pegawai Dinas Perkimtan Kabupaten Aceh Tenggara".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kutacane, 18 Mei 2024

Hormat Kami,

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Aceh Tenggara
Kasubbag Operasional,



KASIHANSAH, ST, MM
NIP. 197608122007011027

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Geliabudi 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 : 1281/FPSI/01.10/V/2024
Lampiran : -
Hal : Penelitian

2 Mei 2024

Yth. Bapak/Ibu **Kasubag Operasional
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman
dan Pertanahan Kabupaten Aceh Tenggara**
di -

Tempat

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

Nama : **Annisa Fitri Husna**
NPM : **208600219**
Program Studi : **Ilmu Psikologi**
Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Aceh Tenggara, Jl. Kutacane-Blangkejeren KM 5,5, Kec. Badar, Kab. Aceh Tenggara** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Kepuasan Kerja dengan Psychological Well Being pada Pegawai Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Aceh Tenggara"**.

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,
Ketua Program Studi Psikologi


Faadhi, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip

