

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR*  
PADA KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA  
CABANG KISARAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area

**Oleh :**

**FADILLAH SUCI RAMDHANI  
13.860.0236**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL SKRIPSI** : HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN  
EMOTIONAL LABOR PADA KARYAWAN  
PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG  
KISARAN

**NAMA MAHASISWA** : FADILLAH SUCI RAMBLANG

**NO. STAMBUK** : 11001001

**BAGIAN** : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI



**MENYETUJUI :**

**KOMISI PEMBIMBING**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

(Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi)

**MENGETAHUI :**

**KEPALA BAGIAN**

**DEKAN**



(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)



(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

**Tanggal Sidang Meja Hijau**

**31 Agustus 2017**

**KALAMAN PENGANTAR**

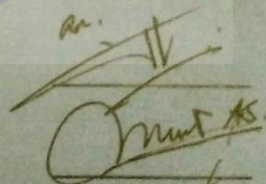
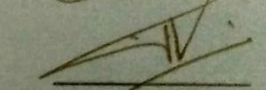
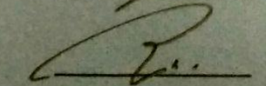
DIPERSEMBAHKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA  
MEMPEROLEH DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI



**DEWAN PENGUJI**

1. **Babby Hasmayni, S.Psi, M.Psi**
2. **Dr. Nur'aini, M.Si**
3. **Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd**
4. **Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi**

**TAMBAH TANGGAS**

*an.*  
  
  


### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian 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, 31 Agustus 2017



**Fadillah Suci Ramdhani**  
NIM. 13.860.0231

# HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KISARAN

Fadillah Suci Ramdhani  
138600236

## ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank maka *emotional labor* pada karyawan harus diperhatikan. *Emotional labor* akan tinggi jika kebutuhan karyawan dapat tercapai dan membuat karyawan merasa semakin nyaman dengan pekerjaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Kisaran. Hipotesis yang diajukan adalah hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan. Subjek penelitian ini berjumlah 40 karyawan dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala kepuasan kerja dan *emotional labor*. Skala kepuasan kerja memenuhi syarat validitas dan reliabilitas serta dapat digunakan untuk penelitian dengan koefisien reabilitas 0.933 dan skala *emotional labor* memenuhi syarat validitas dan reliabilitas serta dapat digunakan untuk penelitian dengan koefisien reabilitas 0.876. Analisis data yang digunakan adalah teknik *product moment*. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran. Hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0.545$  dengan  $p = 0.000$ , sedangkan koefisien determinan ( $r^2$ ) = 0.297. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkontribusi terhadap *emotional labor* sebesar 29.7%..

**Kata kunci :**Keputusan Kerja, *Emotional Labor*

**RELATIONSHIP OF JOB SATISFACTION WITH EMOTIONAL LABOR AT  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA BRANCH OF KISARAN**

**Fadillah Suci Ramdhani  
138600236**

**ABSTRACT**

*In an effort to improve the quality of services provided by bank employees then emotional labor on employees must be considered. Emotional labor will be high if the needs of employees can be achieved and make employees feel more comfortable with their work. The purpose of this study is to determine the relationship of job satisfaction with emotional labor in employees of PT Bank Rakyat Indonesia Branch Kisaran. The hypothesis proposed is a positive relationship between job satisfaction with emotional labor on employees. The subjects of this study amounted to 40 employees by using purposive sampling sampling technique, data collection is done by using job satisfaction scale and emotional labor. Job satisfaction scale fulfill the validity and reliability and can be used for research with reliability coefficient 0.933 and emotional labor score fulfill the validity and reliability and can be used for research with reliability coefficient 0.876. Data analysis used is product moment technique. Based on the data analysis, the results showed a significant relationship between job satisfaction with emotional labor in employees of PT Bank Rakyat Indonesia Branch Kisaran. This is evidenced by the correlation coefficient  $r_{xy} = 0.545$  with  $p = 0.000$ , while the coefficient of determination ( $r^2$ ) = 0.297. This shows that job satisfaction contributes to emotional labor by 29.7%.*

**Keyword :** Job Satisfaction, Emotional Labor

## UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Wr..Wb

Alhamdulillah wasyukurillah kehadiran Allah SWT, Sang Maha Pencipta, yang telah melimpahkan rahmad, hidayah serta inayah-Nya sehingga dengan izinnya skripsi (karya ilmiah) dengan judul: “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran” ini dapat diselesaikan. Tidak lupa sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi penuntun setiap ummat manusia dalam menempuh dan meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, ketika suatu perusahaan sudah memiliki karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan tersebut akan lebih kooperatif dalam bekerja, memiliki produktivitas tinggi, memiliki perasaan positif atau emosi yang positif serta dapat bekerja lebih lama pada suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja dan kepuasan kerja yang terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan motivasi yang kuat, sehingga dapat menghasilkan *emotional labor* yang baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat guna memperoleh gelar S-1 pada jurusan Psikologi. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Sebab penulis sadar tanpa bantuan tersebut, penulisan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, sekaligus dosen pembimbing I, yang dengan sabar membimbing, mengingatkan dan memberikan motivasi untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Babby Hasmayni S.Psi, M.Psi, selaku ketua sidang, terima kasih telah memimpin sidang pada hari ini sehingga persidangan berjalan dengan baik.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, selaku dosen pembimbing II, yang selalu memberikan inspirasi bagi saya dalam menggali potensi diri serta dengan sabar membimbing saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nur'aini M.Si, selaku sekretaris pada persidangan ini, terima kasih telah membantu jalannya persidangan dan mencatat semua berita acara pada persidangan ini.
6. PT Bank Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran, Bapak Yogie Wiriawan selaku pimpinan cabang yang telah member izin untuk meneliti guna penyusunan skripsi ini.
7. Ibu tercinta Herlinda Sitompul. Engkaulah cahaya hidup, yang telah melahirkan, mencintai, mendidik dan mengajarkan perjuangan dalam hidup ini. Wanita terhebat dalam hidup yang selalu setia dalam keluh kesah putra-putrimu. Ayah tersayang, Achmad Ramdhan Mulyadi. Engkaulah pejuang terhebatku, yang selalu berjuang demi anak-anakmu dan selalu menjadi tempat mengadu, memimpin dan mencintai. Engkau adalah Ayah terhebat.



8. Kakak dan abangku yaitu, Sari Yulia Putri, Taqwanda Achmad Subrata, dan Muchlis Achmad Satria, terima kasih untuk motivasi, semangat, bimbingan, dukungan, serta doa yang selalu dipanjatkan untukku.
  9. Buat sahabat-sahabat spesialku, yang selalu mendampingi dan selalu memberikan semangat dan motivasi disaat suka maupun duka, Tika, Endah, Ayang, Ferdy, Saloma, Farid dan Dara
  10. Buat teman-teman seperjuanganku, Novita Lumban Gaol, Vernita Sembiring, Mega Siska Sidabalok, Natalia Sihombing, yang selalu memberikan masukan dan membantu dari awal pembuatan skripsi ini.
  11. Buat HimPsi kelas C 2013 terima kasih untuk kebersamaan kita kurang lebih empat tahun. Banyak yang telah kita lalui bersama semoga menjadi kenangan yang indah dan semoga kita menjadi orang-orang sukses.
  12. Seluruh civitas akademika Fakultas Psikologi, Biro Psikologi UMA dan para dosen yang tidak pernah lelah memberikan inspirasi kepada kami.
- Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan pencapaian impian kebahagiaan dunia dan akhirat.

Medan, 31 Agustus 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Karyawan .....	13
1. Pengertian Karyawan .....	13
B. <i>Emotional labor</i> .....	14
1. Pengertian <i>Emotional labor</i> .....	14
2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional labor</i> .....	16
3. Aspek-aspek <i>Emotional labor</i> .....	17
4. Dampak dari <i>Emotional labor</i> .....	19
C. Kepuasan Kerja .....	20
1. Defenisi Kepuasan Kerja.....	20
2. Jenis-jenis Kepuasan Kerja .....	21
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	23
4. Ciri-ciri Kepuasan Kerja .....	24
5. Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	25
D. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan <i>Emotional labor</i> .....	28
E. Kerangka Konseptual .....	33
F. Hipotesa Penelitian .....	34
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>35</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
C. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	36
D. Jenis Penelitian .....	37
E. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	38

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	41
G. Metode Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Subjek Penelitian.....	45
B. Orientasi Kancha Dan Persiapan Penelitian .....	47
C. Pelaksanaan Penelitian.....	48
D. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	49
E. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	51
F. Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Blue Print <i>Emotional Labor</i> .....	39
Tabel 2. Blue Print Kepuasan Kerja.....	41
Tabel 3. Distribusi Butiran Skala <i>Emotional Labor</i> Sebelum Uji Coba.....	47
Tabel 4. Distribusi Butiran Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 5. Distribusi Butiran Skala <i>Emotional Labor</i> Setelah Uji Coba .....	49
Tabel 6 Distribusi Butiran Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba.....	50
Tabel 7. Rangkuman Hasil Peritunan Uji Normalitas.....	52
Tabel 8. Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan .....	55
Tabel 9 Rangkuman Perhitungan Analisis $r$ Product Moment.....	56
Tabel 10. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Data Penelitian Sebelum Uji Validitas

A.1. *Emotional Labor*

A.2. Kepuasan Kerja

Lampiran B. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala

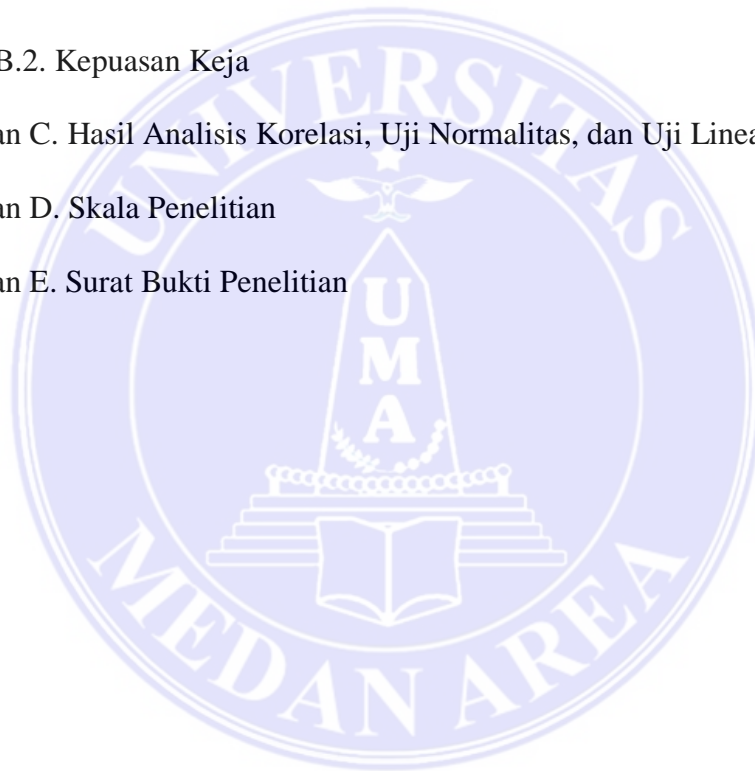
B.1. *Emotional Labor*

B.2. Kepuasan Kerja

Lampiran C. Hasil Analisis Korelasi, Uji Normalitas, dan Uji Linearitas

Lampiran D. Skala Penelitian

Lampiran E. Surat Bukti Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari hasil kerja tiap karyawan dalam perusahaan, hasil kerja tiap karyawan tersebut akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Untuk itu, perusahaan perlu mengelola para pekerjanya, strategi bisnis akan berhasil jika perusahaan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan SDM. (Ardana, dkk, 2012).

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 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 sehingga dalam hal ini pekerjaan juga berhubungan dengan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja yang dimiliki oleh individu. Organisasi yang berhadapan langsung dengan publik harus menampilkan emosi positif dan menutupi emosi negatif (Rohrmann *et al.*,2011).

Banyak profesi karyawan yang mengharuskan interaksi dengan publik. Misalnya, dibidang kesehatan seperti perawat, bidang pendidikan seperti guru dan para pendidik lain yang mengajar murid-muridnya, dibidang kemasyarakatan seperti polisi yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, dibidang pelayanan seperti bank, koperasi. Ada pula profesi yang memang tugasnya selalu bersentuhan dengan kekerasan seperti *debt collector* (Bakker & Heuven,2006). Aneka profesi diatas juga digolongkan sebagai karyawan yang bekerja pada organisasinya masing-masing dan menjalankan tugas yang dibebankan pada karyawan yang posisinya harus melakukan kontak langsung dengan klien.



Karyawan-karyawan yang berinteraksi dengan klien, juga punya emosi yang ada dibenak, dan perasaan itu kadang terlibat dan dilibatkan dalam melakukan pekerjaan. Beberapa profesi memang harus menampilkan emosi dan ekspresi tertentu saat menjalankan tugasnya, yang kadang tidak sesuai dengan perasaan yang dirasakan sebenarnya. Saat organisasi memaksakan tuntutan organisasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (atau dalam penelitian ini lebih tepat mengenai *image* organisasi dimata masyarakat) pertanyaan penting mengacu pada kesejahteraan emosional pada karyawan saat emosi ini ditampilkan (Rohrmann *et al.*,2011).

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Rakyat Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan. Karyawan *marketing* dan *customer service* bagian yang dipilih menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena karyawan *marketing* dan *customer service* merupakan karyawan yang tugasnya selalu berinteraksi dengan orang lain dibandingkan rekan-rekannya dibagian lain.

PT Bank Rakyat Indonesia adalah suatu perusahaan yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tanggal 16 Desember 1895, yang kegiatannya diprioritaskan pada pelayanan kepada usaha mikro kecil, dan menengah (UMKM) untuk menunjang perekonomian masyarakat, pinjaman kepada para pensiunan dan mereka yang berpenghasilan tetap. Rudjito yang merupakan Direktur Utama BRI Pusat tahun [2000-2005](#) telah berhasil membawa BRI meraih penghargaan BUMN *Financial Sector of the year* [2003](#), selain itu Direktur Utama BRI terpilih sebagai CEO BUMN terbaik untuk kategori

*Goldyang* diberikan melalui BUMN Award dan CEO Award, salah satu penghargaan yang sasarannya untuk merangsang kalangan BUMN untuk berlomba-lomba menjadi yang terbaik.

Komitmen BRI untuk membangun usaha mikro, kecil dan menengah takkan berubah, walaupun pemerintah tidak lagi menjadi pemegang saham tunggal pasca initial public offering/IPO saham bank ini. Kedepan BRI sudah menetapkan penyaluran kredit kepada kelompok usaha mikro, kecil, dan menengah tidak boleh kurang dari 80 persen. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah Go Publik, PT. Bank Rakyat Indonesia selalu peduli untuk membantu membangun Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa tabungan dan jasa pinjaman perbankan. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran terdapat beberapa bentuk tabungan seperti: Deposito, Britama, ONH dan Giro. Sedangkan Pinjaman yaitu Kredit Komersil yang terdiri dari : Kredit modal kerja dan investasi, Kredit konsumtif, KPR dan Kendaraan.

Adapun Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia NOKEP: S-16/DIR/SSS/SDM/04/99 Tanggal 26 April 1999 yang menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam mewujudkan visinya, BRI telah menetapkan tiga misi, yaitu:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.

2. Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan *GoodCorporate Governance*
3. Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan prioritas dan visi dan misi dari Bank Rakyat Indonesia adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ataupun calon nasabah dan juga seperti dalam tulisan slogan Bank Rakyat Indonesia yaitu "MELAYANI DENGAN SETULUS HATI" sehingga karyawannya dituntut untuk memunculkan emosinya sesuai dengan aturan dari perusahaan. Pengelolaan emosi ini merupakan hal yang penting terutama bagi bidang pelayanan (Campos, 2004). Salah satu cara untuk mengelola emosi adalah dengan *emotionallabor*. *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* dip perusahaan perbankan 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.

*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 (Duke,dkk, 2009). Untuk melaksanakan pekerjaan, kadang karyawan harus menampilkan emosi yang berbeda dengan perasaan yang dirasakan

sebenarnya (Peng *et al.*, 2009). Saat karyawan melakukan *emotional labor*, emosi positif dan negatif ditekan sesuai tuntutan situasi (Van Gelderen *et al.*, 2011). Misalnya, karyawan yang mungkin sedang merasakan suasana hati yang tidak bahagia, tapi dia harus tetap memberikan layanan prima dan sikap yang ramah pada klien.

*Emotional labor* pertama kali dicetuskan oleh Hochschild pada tahun 1983, dan didefinisikan sebagai ekspresi emosi yang diharapkan organisasi oleh karyawan selama proses interaksi dengan *customer* (Hwa, 2009). *Emotional labor* merupakan aspek yang kritis pada beberapa pekerjaan dimana para pekerjanya berinteraksi secara langsung dengan customer, teman sekerja dan public (Diefendorf, Levy, Dahling, & Chau, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Groth (2009), mengatakan bahwa karyawan yang berada di *front office* atau karyawan yang berhadapan langsung dengan *customer* diharapkan untuk memperlihatkan atau menunjukkan emosi yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan seperti bahagia, dan menyembunyikan emosi marah dalam pekerjaan mereka yang sehari-hari berkomunikasi atau berinteraksi dengan pelanggan untuk menyesuaikan dengan *job requirement* dan harapan organisasi. Salah satu komponen yang *fundamental* pada pekerjaan dibidang pelayanan merupakan kontrol emosi untuk mengelola hubungan yang positif dengan *customer* (Brotheridge & Grandey, 2002). Tujuan yang fundamental dari pelayanan karyawan terhadap customer adalah untuk membuat interaksi dengan customer lebih hangat dan bersahabat selain itu mencegah kebosanan dan frustrasi (Kinman, 2008).

Penelitian Wharton (dalam Pugliese, 1999) yang menemukan bahwa 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. Menurut Hwa (2009), menyatakan *emotional labor* dapat meningkatkan kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, meningkatkan keuntungan *finansial*, kepuasan karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover* dan kesejahteraan psikologis pada karyawan.

Berdasarkan wawancara pada beberapa karyawan yang telah bekerja selama dua tahun sebagai *customer service* di Bank BRI Cabang Kisaran berinisial RA. Wawancara penulis lakukan pada tanggal 5 Desember 2016.

Halooo kak... terimakasih uda meluangkan waktunya untuk wawancara penelitian saya ini. Sedikit ada penjelasan yangharus saya berikan tentang judul penelitian yang saya buat ini, yaitu tentang *emotional labor*. *Emotional labor ini* kak sebenarnya adalah manajemen emosi sesuai tuntutan perusahaan tetapi dalam bahasa psikologi industri dan organisasi dikenal dengan *emotional labor*. (Oke dek berarti kayak kontrol emosi gitu ya..?)

Iya kak bener

Untuk mempersingkat waktu, langsung aja ya kak ke topik permasalahan. Sebelumnya kakak sudah berapa lama ya berkerja sebagai *customer service* dibank BRI ini ?

(Kakak bekerja di bri sudah 1tahun 7 bulan dek...)

Oooo iya kak sudah lumayan lama ya kak...

Bisa kakak jelaskan sedikit tentang jobdesk *customer service* ?

(Gini dek sebenarnya *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Sesuai dengan fungsinya dek, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan "One Stop Service", itu artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Jadi intinya dek kami para *front liner* terutama *customer service* sangat dituntut

untuk memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan nasabah kami. Karena itulah perusahaan menuntut sikap profesionalitas dari karyawan terutama kami yang bekerja di *front liner*).

Oh oke kak berarti *customer service* merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk keberhasilan dan kesuksesan sebuah bank?

(Ia dek bener, karna *customer service* fokus memberikan layanan terbaik bagi nasabah, sehingga kami selalu dituntut untuk menampilkan emosi positif sesuai tuntutan perusahaan jadi apapun permasalahan dikantor atau pun diluar kantor kami tetap profesional dalam bekerja. Satu contoh ni ya, Pernah kakak alami sendiri ada masalah di rumah dengan suami kakak, gak perlulah kakak bilang apa masalahnya, yang penting? Masalah itu sangat mengganggu pikiran kakak, disatu sisi kakak mempunyai masalah dirumah dan disisi lain kakak harus tetap melayani sikap atau sifat calon nasabah ataupun nasabah ditambah lagi atasan kakak yang terkadang kurang menyenangkan tapi tuntutan pekerjaan mengharuskan kakak untuk tetap profesional dalam bekerja,. Manusiawi lah ya,, terkadang kita dongkol dan jenuh juga lah dek, tapi apalah mau dikata ya memang itulah tuntutan pekerjaan kami sebagai karyawan *customer service* agar tetap memberikan layanan prima kepada nasabah kami dan perusahaan pasti tidak mau tahu yang penting profesionalitas harus tetap sebagai prioritas).

Jadi selama 1 tahun 7 bulan kakak bekerja apakah ada hal-hal yang membantu kakak dalam mengontrol emosi sehingga kakak tetap profesional ?

(ya adalah dek, terutama dalam lingkungan ditempat kerja kakak sangat membantu kakak dalam melaksanakan tugas kakak dengan baik dan juga rekan kerjanya sebagian bisa bekerja sama dengan baik. Belum lagi perusahaan memberikan promosi jabatan terhadap karyawannya yang kinerjanya baik, trus ada juga yang namanya insentif dan penghargaan yang diberikan kepada karyawan. Itu semua cukup membantu kakak lah dek dalam mengelola emosi kakak meskipun ada sedikit permasalahan tapi gak terlalu mengganggu sih dan kembali lagi dek setiap loyalitas kerja kita pasti ada feedback yang kita terima).

Terima kasi banyak ya kak sudah meluangkan waktunya untuk wawancara singkat ini.....

Ia dek sama-sama semoga skripsinya mendapatkan nilai yang memuaskan yaa. Amiiinn

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 Herzberg (1966) mengenai aspek-aspek yang ada pada kepuasan kerja yaitu upah, supervisi, kebijakan perusahaan, penghargaan, pengakuan dan tanggung jawab.

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 (Fisher, 2000). Hal ini sejalan dengan definisi dari *emotional labor* itu sendiri yaitu pengelolaan perasaan untuk menciptakan suatu tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati publik, *emotional labor* dijual untuk mendapatkan upah dan karenanya ia memiliki nilai tukar dan bersifat transaksional.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi (Hariandja, 2002). 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 dan Conte (2009) Kepuasan kerja adalah sikap positif dan keadaan emosional yang merupakan hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya sehingga ketika individu berusaha mengupayakan kepuasan kerja, terdapat keterlibatan emosi didalam prosesnya.

Berkaitan dengan pengertian tersebut dapat pula disimpulkan jika karyawan menerima hasil dari pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkannya maka akan diperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan motivasi yang kuat, sehingga dapat menghasilkan *emotional labor* yang baik. Ada beberapa komponen kepuasan kerja, yaitu : pendapatan atau kompensasi, pekerjaan, pengawasan, promosi karir, kelompok kerja, dan lingkungan kerja (Yuli, 2005). Untuk mengetahui tingkat *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. Dua penelitian lain juga mendukung konsep *surface acting* salah satu strategi dalam *emotional labor* memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja (Abraham,1998; Morris & Feldman, 1997).



Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang menggunakan setiap konsep dalam *emotional labor* yaitu Adelman (1995) mengungkapkan pekerja dengan senyum yang tulus memiliki kepuasan kerja lebih daripada 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 fenomena perusahaan, hasil observasi dan wawancara, peneliti menganggap bahwa hal ini penting untuk diteliti yaitu **Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Karyawan PT. BRI Cabang Kisaran.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan
2. *Emotional labor* sangat dibutuhkan bagi setiap karyawan terutama yang bertugas dibagian *front liner*
3. *Emotional labor* sangat berperan penting dalam keberhasilan perusahaan.

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti agar penelitian menjadi lebih terfokus dan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan lebih efektif dan efisien pada hubungan kepuasan kerja dengan *emotional labor* karyawan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, yaitu :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Psikologi, khususnya dibidang Psikologi Industri Organisasi khususnya terutama mengenai kepuasan kerjadan *emotional labor* karyawan.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan informasi untuk perusahaan tentang sejauh mana Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Karyawan. Selain itu akan dapat diperoleh mengenai tingkat *emotional labor* dan kepuasan kerja.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Defenisi Karyawan**

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003, karyawan dapat diartikan setiap orang yang bekerja dengan menerima imbalan dari tempat ia bekerja dan memiliki hubungan kerja dengan adanya perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja atau karyawan.

Karyawan dapat juga diartikan seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan dia bekerja untuk digaji. Berhubungan dengan karyawan pasti takkan lepas dari kinerja karyawan yang akan menghasilkan produktivitas kerja yang baik. Senada dengan hal tersebut, menurut undang-undang No 14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana.

Menurut Hasibuan (2000) karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan fikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Menurut Suharsono (dalam Hasibuan, 2000) karyawan adalah aset, dimana aset terpenting dalam perusahaan ada tiga, yaitu : SDM, SDM dan SDM. Maksudnya adalah betapa pentingnya SDM atau karyawan dalam usaha.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah aset terpenting dalam sebuah perusahaan yang dibayar sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Mereka adalah orang-orang profesional yang bekerja tanpa mengenal lelah untuk memajukan perusahaan dimana mereka bekerja.

## ***B. Emotional Labor***

### **1. Defenisi *Emotional Labor***

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

Hochchild (1983) juga mengatakan bahwa individu mengontrol emosinya dalam kehidupan pribadi dan juga dalam pekerjaan. *Emotional Labor* adalah kontrol perilaku seseorang untuk menampilkan emosi yang tepat (Chu, 2002), hal ini menunjukkan bahwa seseorang harus membangkitkan atau menekan emosi tertentu sehingga harus menyesuaikan diri dengan norma-norma sosial. Konsep

dari *emotional labor* ini tidak terbatas hanya pada tempat kerja saja, ini juga akan terjadi pada setiap aspek kehidupan.

Hochschild (1983) mendefinisikan *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.

Menurut Grandey (2013) bahwa *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. Ashforth dan Humphrey (1993) mendefinisikan *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 (dalam 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. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Emotional Labor***

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

1. faktor dari dalam diri individu, mencakup pemahaman akan tuntutan pekerjaan dan profesionalitas,
2. faktor lingkungan, dapat dibagi menurut lingkungan organisasi yang meliputi pengawasan dari atasan dan rekan kerja serta gaji, dan lingkungan konsumen yakni disebut kepuasan kerja.

Sedangkan Hwa (2009) mengatakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labour* adalah :

1. 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.

2. 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.

### 3. Komitmen Organisasi

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

### 4. Kesejahteraan Psikologis

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

## 3. Aspek –Aspek *Emotional Labor*

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

### 1. *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 (Hochschild, 1983). *Surface acting* sering juga disebut dengan berpura-pura menampilkan emosi yang berbeda. Saat suasana hati sedang *negative*, karyawan harus bisa menampilkan wajah yang riang, senyuman, keramahan 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 melihatkan emosi positive seperti bahagia, gembira.

2. *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.

3. *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*.

4. *Variety*

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

5. *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.

#### **4. Dampak dari *Emotional Labor***

Dalam literatur *emotional labor*, para peneliti membahas hasil yang tidak menguntungkan. Hasil yang paling sering dikutip adalah kelelahan (Hochschild, 1983; Kahn, 1993; Morris & Feldman, 1996) dan *job dissatisfaction* (Morris & Feldman, 1996; Grandey, 1999; Wharton, 1993). *Emotional Labor* menyebabkan peningkatan kelelahan, emosi antara karyawan dengan otonomi kerja yang rendah, masa kerja lebih lama dan bekerja dengan waktu yang lama.

Menurut Hochschild (1983) secara umum, emosi ditangani dalam kaitannya dengan emosi umum yang diharapkan oleh organisasi atau pekerjaan dari karyawan mereka. Akibatnya, perspektif ini menyatakan bahwa secara umum dapat membedakan emosi yang dirasakan oleh seorang karyawan dari emosi yang ia tampilkan, yang memiliki bentuk ekspresi wajah, gerak isyarat, nada, suara dan bahasa yang digunakan untuk menyampaikan perasaan (Kurniasari, 2011).

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

Menurut Hochschild, (1983) dan Karabanow (1999) untuk memenuhi kebutuhan emosi organisasi, karyawan juga perlu berlatih untuk memainkan peran seperti tersenyum atau tertawa. Dengan kata lain, ketika karyawan sedang berinteraksi dengan klien atau pelanggan, karyawan harus menampilkan emosi yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasinya.

Ashforth dan Humphrey (1993) mengatakan bahwa *emotional labor* sebagai “pedang bermata dua”. Pada satu sisi *emotional labor* ini dapat memfasilitasi kinerja tugas dan mengatur interaksi dan mampu menghalangi masalah interpersonal. Pada sisi lain, hal ini dapat mengganggu kinerja karyawan dengan harapan dari karyawan yang tidak dapat dipenuhi. Hal ini akan berdampak pada kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja (Ashforth & Humphrey, 1993).

### **C. Kepuasan Kerja**

#### **1. Defenisi Kepuasan Kerja**

Locke (dalam Luthans, 2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kemudian Robbins (2003) mengemukakan kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seseorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Davis dan Newstrom (1985) mendeskripsikan “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan

pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Lebih lanjut Gibson (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya, sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya. Hal itu tergantung pada tingkat *outcome* intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja memandang *outcome* tersebut. Kepuasan kerja akan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya.

Locke (1976) juga mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Disini Locke (1976) juga membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan keterlibatan kerja. Ia mengategorikan moral dan kepuasan kerja sebagai suatu emosi positif yang akan dilalui oleh karyawan. Atas pembahasan yang diungkap oleh Locke diatas, dapat disimpulkan bahwa ada tiga komponen kunci yang penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai, kepentingan, dan persepsi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menyangkut sikap dan penilaian positif atau negatif seseorang atas hasil pekerjaannya dan merupakan selisih dari sesuatu yang seharusnya ada (harapan) dengan kenyataan.

## **2. Jenis-jenis Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan (2000) kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

- a. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepausan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

b. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan lebih memperhatikan balas jasa dari pada pelaksanaan tugas-tugasnya. Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar.

c. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan di luar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dirasanya adil dan layak.

Menurut uraian diatas kepuasan kerja dibedakan menjadi tiga macam kepuasan kerja yang didasarkan pada bagaimana dan dimana kepuasan kerja tersebut dirasakan atau dinikmati. Ketiga jenis kepuasan kerja tersebut adalah kepuasan kerja yang dinikmati di dalam pekerjaan, kepuasan kerja yang dinikmati di luar pekerjaan maupun kombinasi di dalam dan di luar pekerjaan.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

#### 5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Sedangkan Menurut Mullin (1993) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja meliputi faktor-faktor budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan lingkungan.

1. Faktor pribadi diantaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi, dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
2. Faktor sosial diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja, dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
3. Faktor budaya diantaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai.
4. 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.
5. Faktor lingkungan diantaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

#### 4. Ciri-Ciri Kepuasan Kerja

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

1. Tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya
2. Memiliki produktivitas tinggi
3. Bersikap positif terhadap pekerjaannya
4. Ceria dan bersemangat dalam bekerja
5. Responsif terhadap pelanggan

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

1. Bekerja sepenuh waktu
2. Disiplin dalam bekerja
3. Jujur
4. Loyalitas tinggi
5. Penuh dedikasi

#### **5. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Pengukuran kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan klasifikasi menurut teori Herzberg ( dalam Hodson, 2001) yang dikenal dengan *Hygiene need* (ekstrinsik) dan *Motivator need* (intrinsik).

##### *a. Hygiene need*

Berkaitan dengan faktor lingkungan, yang dikenal dengan istilah fisik dan psikologis ditempat kerja, meliputi gaji, kondisi kerja, rekan kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan. Ketidakpuasan muncul jika kondisi-kondisi tersebut tidak terpenuhi atau tidak didapatkan. Misalnya saja, karyawan merasa tidak senang jika tempat kerjanya kotor, gajinya rendah. Perusahaan berusaha menciptakan lingkungan atau kondisi kerja

yang menyenangkan dan aman serta memberika gaji yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan, sehingga karyawan akan bekerja dengan senang serta giat bekerja. Herzberg (dalam Kreitner dan Kinichi, 2004) mengemukakan bahwa *hygiene factor* bukan motivasional. Tidak ada keluhan terhadap *hygiene factor* dapat diinterpretasikan tidak ada ketidakpuasan dalam pekerjaannya.

*b. Motivator need*

Melekat pada pekerjaan itu sendiri, yaitu berupa tanggung jawab, kesempatan untuk mengembangkan diri, memperoleh penghargaan terhadap keberhasilan mereka menyelesaikan tugas, serta adanya potensi promosi oleh Gruneberg (dalam Hassan dkk, 1995). Pemenuhan atas kebutuhan tersebut akan menimbulkan kepuasan, dan Herzberg menganggap bahwa karyawan akan bekerja lebih giat untuk mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ketika semua kebutuhan tersebut terpenuhi. Faktor-faktor ini jika terdapat dalam situasi pekerjaan membawa pada kepuasan tetapi bila gagal mendapatkannya tidak seharusnya menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor ini meliputi keberhasilan, penghargaan, tanggung jawab, karir serta nilai instrinsik sendiri seperti yang dikatakan oleh Gruneberg, dalam Hassan dkk, 1995).

Sedangkan menurut Gibson (dalam Sopiiah, 2008), aspek-aspek kepuasan kerja yaitu :

a. Isi pekerjaan



Aspek isi pekerjaan mencakup bobot pekerjaan yang melibatkan keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi pekerjaan, variasi pekerjaan, tingkat kesulitan, serta tanggung jawab individu dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.

b. Promosi jabatan

Aspek promosi jabatan mencakup kesempatan memperoleh promosi jabatan yang lebih tinggi. Selain memperoleh kesempatan promosi, aspek ini juga mencakup keadilan dalam promosi jabatan. Promosi jabatan kerja yang bagus akan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

c. Gaji

Aspek gaji mencakup sejauh mana gaji yang diterima karyawan sesuai dengan usaha yang telah dilakukan dalam bekerja.

d. Pengawasan atau penyeliaan

Aspek pengawasan ini mencakup kepuasan terhadap pengawasan yang dilakukan oleh atasannya. Apakah atasan sudah objektif dalam melakukan pengawasan terhadap karyawan. Apakah atasan sudah objektif melakukan penelitian terhadap karyawannya, serta apakah atasan memberikan kepercayaan, dukungan, saran, penghargaan, serta motivasi terhadap bawahannya.

e. Kondisi kerja

Aspek kondisi kerja mencakup kepuasan terhadap kondisi lingkungan pekerjaan seperti : suasana tempat kerja, lingkungan kerja, dan fasilitas perusahaan lainnya.

f. Rekan kerja

Aspek komunikasi dan rekan kerja mencakup kepuasan hubungan atau interaksi karyawan dengan karyawan lain baik yang setara tingkatannya, bawahannya, atau atasannya. Hubungan atau interaksi yang hangat atau harmonis akan mampu menciptakan kepuasan kerja karyawan.

**A. Hubungankepuasan Kerja Dengan *Emotional Labor* Pada Karyawan PT. BRI Cabang Kisaran.**

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

Karyawan yang bekerja disetiap perusahaan dan organisasi berkewajiban melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Diantara karyawan-karyawan tersebut ada yang bertugas untuk bertemu langsung dengan pelanggan atau publik saat melakukan tugasnya dan harus dihadapkan pada situasi yang memunculkan beragam emosi. Umumnya perusahaan menuntut untuk selalu menampilkan emosi positif pada pelanggan atau klien. Dalam perusahaan komersil, diasumsikan bahwa semua pelanggan ingin diperlakukan dengan ramah (Grandey,2000) dan *customer* kurang puas dengan performa organisasi yang memberikan *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 (Rohrmann *et al.*, 2011).

Bank Rakyat Indonesia adalah suatu perusahaan yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tanggal 16 Desember 1895, yang kegiatannya diprioritaskan pada pelayanan kepada usaha mikro kecil, dan menengah (UMKM) untuk menunjang perekonomian masyarakat, pinjaman kepada para pensiunan dan mereka yang berpenghasilan tetap.

Sesuai dengan prioritas dan tugas utama dari Bank Rakyat Indonesia adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ataupun calon nasabah sehingga karyawannya dituntut untuk memunculkan emosinya sesuai dengan aturan dari perusahaan. Pengelolaan emosi ini merupakan hal yang penting terutama bagi bidang pelayanan (Campos, 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, 2009). Untuk menjalankan peran sebagai seorang karyawan *marketing* dan *customer service* di perusahaan

perbankan 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 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.

Salah satu komponen yang *fundamental* pada pekerjaan dibidang pelayanan merupakan kontrol emosi untuk mengelola hubungan yang positif dengan *customer* (Brotheridge & Grandey,2002). Tujuan yang fundamental dari pelayanan karyawan terhadap customer adalah untuk membuat interaksi dengan customer lebih hangat dan bersahabat selain itu mencegah kebosanan dan frustrasi (Kinman, 2008).

Penelitian Wharton (dalam Pugliese, 1999) yang menemukan bahwa 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.

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa karyawan yang telah bekerja sebagai *marketing* dan *customer service* di BRI Cabang Kisaran selama dua tahun, 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. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Herzberg (1966) mengenai aspek-aspek yang ada pada kepuasan kerja yaitu upah, supervisi, kebijakan perusahaan, penghargaan, pengakuan dan tanggung jawab.

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 (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. Dan kepuasan kerja merupakan salah satu Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen emosi saat bekerja (*emotional labor*).

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).

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.

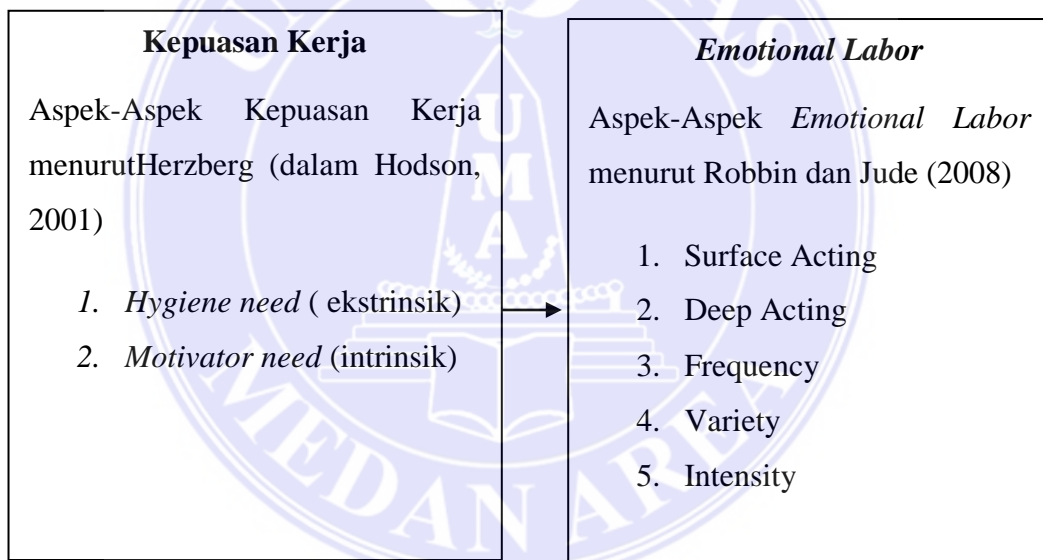
Beberapa penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* menunjukkan perbedaan hasil. Hochschild (1983), tokoh yang pertama kali menggunakan istilah *emotional labor* mengungkapkan hubungan namun hubungan tersebut adalah negatif antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja.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

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 dan penjelasan diatas, maka peneliti ingin melihat hubungankepuasan kerja dengan *emotional labor* pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran.

### B. Kerangka Konseptual



## **F. Hipotesa Penelitian**

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti memiliki hipotesa ada korelasi positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* karyawan. Dengan asumsi, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *emotional labor* nya. Dan sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerjamaka semakin rendah *emotional labor* nya.





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian juga sering disebut dengan faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti (Suryabrata, 2011). Pada dasarnya identifikasi variabel merupakan pernyataan eksplisit mengenai apa dan bagaimana fungsi variabel yang diperhatikan (Azwar, 2010). Dalam penelitian ini variabel –variabel yang terlibat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Variabel bebas : *Kepuasan Kerja*
- Variabel tergantung : *Emotional Labor*

#### **B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

Defenisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel dalam penelitian lebih terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun defenisi operasional dari variabel-variabel penelitian tersebut dirumuskan sebagai berikut :

##### **1. *Emotional Labor***

*Emotional labor* merupakan kemampuan karyawan untuk menampilkan emosi positif seperti menampilkan senyum, berkomunikasi lancar dan baik, berperilaku ramah kepada customer sebagai tuntutan perusahaan.

*Emotional Labor* dapat diukur dengan menggunakan *Emotional Labor Scale* yang dikembangkan oleh (Brotheridge & Lee, 2003). *Emotional Labor* akan diukur dengan skala ELS yang disusun berdasarkan aspek dari *emotional labor* yaitu *frequency, intensity, variety, deep acting* dan *surface acting*. Semakin tinggi skor skala maka semakin tinggi tingkat *emotional labor*. Sebaliknya, semakin rendah skor skala semakin rendah tingkat *emotional labor*.

## **2. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan menyangkut sikap dan penilaian positif atau negatif seseorang atas hasil pekerjaannya dan merupakan selisih dari sesuatu yang seharusnya ada (harapan) dengan kenyataan. Kepuasan kerja dalam penelitian ini diungkap dengan menggunakan skala yang disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Herzberg (dalam Hodson, 2001) yang dikenal dengan *Hygiene need* (ekstrinsik) dan *Motivator need* (intrinsik).

## **C. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Hadi, (2004) Populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Dalam hal ini ini populasinya adalah karyawan yang bekerja di Bank BRI Cabang Kisaran. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 110 orang karyawan yang berkerja di BRI Cabang Kisaran.

### **1. Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi dan harus mempunyai sifat yang sama

(Hadi, 2000). Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 40 orang karyawan yang berkerja di Bank BRI Cabang Kisaran. Adapun karakteristik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Bekerja dibagian *Marketing* dan *Customer Service*
- Memiliki masa kerja diatas 6 bulan. Karyawan dianggap telah banyak berinteraksi dengan klien sehingga mempunyai banyak penagalaman.

## **2. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan prosedur tertentu, dalam jumlah yang sesuai dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang benar benar dapat mewakili populasi (Poerwanti, 1994).

Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *purpossive sampling*, yaitu pemilihan sekelompok subyek berdasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Arikunto, 2010).

## **D. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional. Metode penelitian kuantitatif berarti pengukuran akan diwujudkan dalam bentuk angka. Tujuan dari penelitian korelasional adalah untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasi.

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui hubungan kepuasan kerja terhadap *emotional labor*.

#### **E. Metode dan Alat Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2002). Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pengambilan data dengan menggunakan skala. Menurut (Azwar, 2010) metode skala dapat menggambarkan aspek kepribadian individu, dapat merefleksikan diri yang biasanya tidak disadari responden yang bersangkutan.

Menurut Azwar (1999) karakteristik dari skala psikologi yaitu stimulus berupa pernyataan ataupun pertanyaan yang dapat mengungkapkan indikator perilaku responden, indikator perilaku diungkapkan melalui item-item, respon jawaban subjek dapat diterima selama diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh. Hadi (2000) mengungkapkan skala psikologis dapat mengungkapkan laporan diri (self report). Azwar (2010) juga mengemukakan bahwa metode skala dapat menggambarkan aspek kepribadian individu, dapat merefleksikan diri yang biasanya tidak disadari responden yang bersangkutan, responden tidak menyadari arah jawaban ataupun kesimpulan yang diungkap pernyataan.

Penelitian ini menggunakan penskalaan model skala Likert. Pada model penskalaan ini terdapat dua jenis pernyataan, yaitu favorable dan unfavorable. Pernyataan favorable merupakan pernyataan positif yang mendukung objek sikap yang diungkap sedangkan pernyataan unfavorable merupakan pernyataan negatif yang tidak mendukung objek sikap yang hendak diungkap (Azwar, 2010). Dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan dua skala psikologis yaitu *Emotional Labor Scale(ELS)* dan skala Kepuasan Kerja.

### 1. Skala *Emotional Labor*

Penyusunan skala *emotional labor* disusun berdasarkan lima aspek dari *emotional labor*. Skala ini dikembangkan oleh (Brotheridge & Lee,1998).*Emotional Laborscale* ini terdiri dari 14 item dengan rentang 5 pilihan jawaban yaitu Sangat Sering (SS) diberi skor 5, Sering (S) diberi skor 4, Kadang-kadang (KD) diberi skor 3, Jarang (J) diberi skor 2, Tidak Pernah (TP) diberi skor 1. Nilai skala setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang sesuai atau mendukung atribut yang diukur (favorable). *Emotional Labor scale (ELS)* terdiri dari *frequency, intensity, variety, deep acting* dan *surface acting*.

**Tabel 1. Blue Print *Emotional Labor***

No.	Aspek – Aspek	Nomor Item		
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Total
1.	Surface Acting	-	12, 13, 14	3
2.	Deep acting	9,10,11		3
3.	Frequency	1,2,3	-	3
4.	Variety	6,7,8	-	3
5.	Intensity	4,5	-	2
<b>Total</b>		11	3	14

### 2. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Herzberg ( dalam Hodson, 2001) yakni :

#### a. *Hygiene need*

Berkaitan dengan faktor lingkungan, yang dikenal dengan istilah fisik dan psikologis ditempat kerja, meliputi gaji, kondisi kerja, rekan kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan. Ketidakpuasan muncul jika

kondisi-kondisi tersebut tidak terpenuhi atau tidak didapatkan. Misalnya saja, karyawan merasa tidak senang jika tempat kerjanya kotor, gajinya rendah. Perusahaan berusaha menciptakan lingkungan atau kondisi kerja yang menyenangkan dan aman serta memberikan gaji yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan, sehingga karyawan akan bekerja dengan senang serta giat bekerja. Herzberg (dalam Kreitner dan Kinichi, 2004) mengemukakan bahwa *hygiene factor* bukan motivasional. Tidak ada keluhan terhadap *hygiene factor* dapat diinterpretasikan tidak ada ketidakpuasan dalam pekerjaannya.

*b. Motivator need*

Melekat pada pekerjaan itu sendiri, yaitu berupa tanggung jawab, kesempatan untuk mengembangkan diri, memperoleh penghargaan terhadap keberhasilan mereka menyelesaikan tugas, serta adanya potensi promosi oleh Gruneberg (dalam Hassan dkk, 1995). Pemenuhan atas kebutuhan tersebut akan menimbulkan kepuasan, dan Herzberg menganggap bahwa karyawan akan bekerja lebih giat untuk mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ketika semua kebutuhan tersebut terpenuhi. Faktor-faktor ini jika terdapat dalam situasi pekerjaan membawa pada kepuasan tetapi bila gagal mendapatkannya tidak seharusnya menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor ini meliputi keberhasilan, penghargaan, tanggung jawab, karir serta nilai instrinsik sendiri seperti yang dikatakan oleh Gruneberg, dalam Hassan dkk, 1995).

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan skala Likert dengan empat alternatif pilihan dari item favourable adalah nilai 4 jawaban sangat setuju (SS), nilai 3 untuk jawaban setuju (S), nilai 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item yang unfavourable nilai 4 sangat tidak setuju (STS), nilai 3 untuk jawaban tidak setuju (TS), nilai 2 untuk jawaban setuju (S), dan nilai 1 untuk jawaban sangat setuju (SS).

**Tabel 2. Blue PrintKepuasan Kerja**

No	Aspek	Sub Indikator	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1	<i>Hygiene factor</i>	a. Gaji	1, 21, 41, 60, 71	2, 22, 42, 61	10
		b. Kondisi kerja	3, 23, 43, 62, 73	4, 24, 44, 63	9
		c. Rekan kerja	5, 25, 45, 64	6, 26, 46, 65	8
		d. Kebijakan & Administrasi Perusahaan	7, 27, 47	8, 28	5
		e. Supervisi	9, 29, 48, 66, 74	10, 30, 49	8
2	<i>Motivator or need</i>	a. Pekerjaan itu sendiri	11, 31, 50, 67, 75	12, 32, 51	8
		b. Tanggung jawab	13, 33, 52, 68	14, 34, 53	7
		c. Kesempatan mengembangkan diri	15, 35, 54	16, 36, 55	6
		d. Penghargaan	17, 37, 56	18, 38, 57	6
		e. Promosi jabatan	19, 39, 58, 69, 76	20, 40, 59, 70	9
		<b>Total</b>	42	34	76

#### **F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

Menurut Azwar (2000) tujuan dilakukan uji coba alat ukur adalah untuk melihat seberapa jauh alat ukur dapat mengukur dengan tepat apa yang hendak diukur dan seberapa jauh alat ukur menunjukkan kecermatan pengukuran.

## 1. Validitas Alat Ukur

Menurut Shaughnessy, Zeichmeister, & Zeichmeister (2012) validitas merupakan kebenaran suatu pengukuran, apakah item mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan menurut Azwar (2010) mendefenisikan uji validitas alat ukur sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes akan dikatakan valid jika hasil pengukurannya sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasi product moment dari Karl Pearson, (Hadi, 2000).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi suatu butir/item
- $n$  = jumlah responden
- $x$  = skor suatu butir/item
- $y$  = skor total

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur merupakan konsep sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan konsisten (Azwar, 2010). Reliabilitas juga merujuk pada sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 2010).

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan konsistensi internal (*Cronbach's alpha coefficient*), yaitu suatu bentuk tes yang hanya memerlukan satu kali pengenaan tes tunggal pada sekelompok



individu sebagai subjek dengan tujuan untuk melihat konsistensi antar aitem atau antar bagian dalam skala. Sujarweni (2014) menyatakan bahwa suatu alat ukur akan memiliki koefisien reliabilitas yang tinggi jika semakin mendekati angka 1,00. Dalam penelitian ini, perhitungan koefisien reliabilitas akan dilakukan secara komputasi.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_1^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir/item
- $V_1^2$  = varian total

### G. Metode Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* maka menggunakan metode analisis yang digunakan adalah korelasi product moment (dalam Azwar, 2001) adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left( N(\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N} \right) \left( N(\sum Y^2) - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right)}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X (skor subjek tiap item dengan variabel Y (total skor subjek dari keseluruhan item) antara variabel X dengan variabel Y
- $\sum X$  = Jumlah skor seluruh subjek tiap item
- $\sum Y$  = Jumlah skor keseluruhan pada seluruh item
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y
- $N$  = Jumlah subjek

Keseluruhan analisis data dilakukan dengan menggunakan fasilitas komputerisasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 17,0 *for windows*. Sebelum data yang terkumpul dianalisa, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi:

### **1. Uji normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Test of Normality* pada program SPSS untuk melihat apakah sampel yang digunakan berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Pengujian normalitas akan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Data dinyatakan berdistribusi secara normal apabila hasil dari pengujiannya menunjukkan bahwa titik-titik nilai data terletak lebih kurang dalam suatu garis lurus.

### **2. Uji linearitas**

Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada program SPSS untuk melihat apakah variabel kepuasan kejadian *emotional labormemiliki* hubungan yang linear. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji F. Berbeda dengan pengujian normalitas, sasumsi linearitas dianggap terpenuhi apabila signifikansinya berada di bawah 0,05.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akintayo, D. (2012). Occupational stress, psychological well being and workers' behaviour in manufacturing Industries in South- West Nigeria. *Research Journal in Organizational Psychology & Educational Studies* 1(5), 289-294
- Ardana, (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif, Edisi 1*, Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariati, J. (2010). Subjective well-being (kesejahteraan subjektif) dan kepuasan kerja pada staff pengajar (dosen) di lingkungan fakultas psikologi Universitas Diponegoro. *Jurnal Psikologi Undip* , 8 (2), 117 – 123.
- Ashforth, B.E, & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Azwar, S. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2010). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (1999). *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation *Psychological Bulletin*, 117 (3), 497-529.
- Brotheridge, C. M. and Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Brotheridge, C. M., & Grandey (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 7(1), 57-67.
- Bakker & Heuven. (2006). The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Unpublished doctoral dissertation*, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.

- Brotheridge, C. M. (2000). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Unpublished manuscript*.
- Citizenship (OCB), *Kepuasan Kerja dan Perilaku Organisasional, Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol 3 No.2 Mei, 34-52.
- Chu, K.H. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Unpublished doctoral dissertation*, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.
- Cropanzano, R., & Wright, T.A. (1999). A 5-year study of change in the relationship between well being and job performance. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51, 252-265.
- Davis, C. O. (2012). Perlunya psikologi positif di tempat kerja. [Online] (diakses tanggal 25 September 2013).
- Dessler, Gary. (2003). *Human resource management*. Edition. New York : Prentice Hall International
- Diefendorf, J. M., Levy, P.E., Dahling, J.J., & Chau, S.L. (2009). A predictive study of emotional labour and turn over. *Journal of Organization Behavior*. 30, 1151-1163
- Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway. D.C., & Breland. J. W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labour/outcome relationship. *Journal Applied of Social Psychology*, 39, 1013-1034
- Fisher. (2000). *Human resources management*, 2 Edition. Boston: Houghton Mifflin
- Gibson, J.L., dan Donnelly, J.H., (2008). *Organisasi Perilaku, Struktur dan proses*. Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Grandey, A. A, Diefendorff, J. M., Rupp, D. E. (2013) *Emotional labor in the 21 Century: diverse perspective on the psychology of emotion regulation at work*, UK: Routledge.
- Grandey, A. A. (2009). When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.

- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- 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., Thurau, 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
- Hadi, S. (2000). *Metodologi research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia, Jakarta.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. M. (2002). *Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes*. A Review Of The Gallup Studies.
- Hasibuan, SP. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed Revisi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Hassan, A. J. Abdullah, 2, & Elias, M (1995). Kepentingan dan Faktor Kepuasan Kerja, *Kertas Kerja*. UKM Malaysia
- Herzberg. 1966. *Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons. Inc.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.
- Hodson, C. 2001. *Psychology and Work*. Routledge Modular Psychology Series.
- Hwa, C. (2009). Exploring the dimensionality of emotional labour : The case of malaysian hspitality industry. *International Journal Of Business Reasearch*
- Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1 (2), 137-16.
- Hurlock, E.B (2002). *Psikologi perkembangan*. 5th edition. Erlanga: Jakarta.
- Karabanow, J. (1999). Creating community: A case study of a Montreal street kid agency. *Community Development Journal*, 34(4), 318–327.
- Keyes, C., & Magyar-Moe, J. (2003). The measurement and utility of adult

subjective well-being. *Positive Psychological Assessment: A Handbook of Models and Measures*, 411-425.

Keyes, C.L.M., Shmotkin, C., Ryff, C.D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82,1007-102.

Keyes, C. L. M., Hysom, S. J., & Lupo, K. L. (2000). The positive organization: Leadership legitimacy, employee well-being, and the bottom line. *The Psychologist-Manager Journal*, 4, 143-153.

Kinman, G. (2008). Emotional labour and strain in “front-line” service employees: Does mode of delivery matter?. *Journal of Managerial Psychology*,24(2), 118-135.

Kreitner, R., and Kinicki, A., (2005). *Perilaku Organisasi*, Jakarta, salemba.

Kreitner, R., and Kinicki, A., (2001). *Organizational Behavior*,. McGraw Hill.

Kreitner, R., and Kinicki, A., (2004). *Organizational Behavior*,5th.ed. 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

Lawton, M. P & Cohen, J. (1974). Environment and the well-being of elderly inner-city residents. *Jurnal Environment and Behavior*,6(2),194-211.

Locke, E. A. (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. Dalam Dunnette, M. D. (pay). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally Colleg Pub.

Lu, L. (2008). Culture, self, and subjective well-being: Cultural psychological and social change perspective. *Psychologia*, 51, 290-303.

Luthans Fred., 2006. *Organizational Behavior*, Seventh Edition, Mc Grawlill,Inc. Mathis,

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.

Morrow, P, & McElroy, J. (1987). Work commitment and job satisfaction over 3 career stages: *Journal of Vocational Behavior*, 30, 330-346.

- Mullins, L. J. (1993). *Management and Organizational Behavior*. Third Ed. London : Pittman Publishing
- Newstrom, J.W., and Keith Davis., (1985). *Organizational Behavior*, Human Behavior at Work, Tenth Edition, New York: McGraw Hill Inc.
- Nezlek, J. B. (2000). The motivational and cognitive dynamic of day-to-day social life. In J. P. Forgas , K. Williams, & L. Wheeler (Eds.), *In the social mind: Cognitive and motivational aspects of interpersonal behaviour* (pp. 92-111). Cambridge University Press, New York.
- Papalia, E, Sally, R & Gross, D. (2001). *Human development*(Eight edition). Boston: Mc Graw Hill
- Page, Kathryn & Vella-Brodrick, Dianne A. (2009). The what why and how of employee well-being: *A new model. Soc Indic Res*90,441-458
- Page, (2005). Subjective wellbeing in the workplace. *Thesis*.School of Psychology Faculty of Health and Behavioural Sciences, Deakin University
- Poerwanti E (1994) *Dasar-dasar metode penelitian*. Malang: UMM Press.
- Rasulzada, F. (2007). Organizational creativity & psychological well-being. *Department of psychology work and organizational psychology division*,Lund University Sweden.
- Robbins, Judge & Timothy A. (2008). *Perilaku organisasi*Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, P.Stephen., 2001. *Perilaku Organisasi Jilid 1* (Alih Bahasa Tim Indeks), Jakarta: PT Indeks.
- Robbins, S, P. (2002) *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Erlangga, 2005)
- Robbins, S, P. (2003) *Perilaku Organisasi Jiid 1*. Jakarta: Prenhallindo
- Rohrmann. (2011). The emotion regulation behind the customer service smile. In R. Lord, R. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions at work*. San Francisco: Jossey–Bass.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic Well-Being. *Annual Reviews Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C. D., Magee, W. J., Kling, K. C., & Wing, E. H. (1999). Forging macro-micro linkages in the study of psychological well-being. In C. D. Ryff & V.

- W. Marshall (Eds.), *The self and society in aging processes*(pp. 247-278). New York: Springer.
- Ryff, C. D., & Singer, B. (1998). Middle age and well-being, *Encyclopedia of mental health*,  
2. New York: Academic Press.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Exploration on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Saraji, G Nasl & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian Journal Public Health*, 35(4), 8-14.
- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B., & Zeichmeister, J. S. (2012). *Research methods in psychology* (9th ed.). Singapore: McGraw Hill.
- Sianturi, M. M., & Zulkarnain. (2013). Analisis work family conflict terhadap kesejahteraan psikologis pekerja. *Jurnal Sains dan Praktik Psikologi*, I(3), 207-215.
- Suryabrata, S (2011). *Metodologi penelitian*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Vallerand, R. J., Deshaies, P., Currier, J.P., Pelletier, L.G & Mongeau, C. (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.
- Van Gederen. (2011). Social Support and emotional intelligence as predictors of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 44 (7), 51-61.
- Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: contrasts of personal expresiveness (eudoimonia) and hedoinic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678-691.
- Wharton, A. S. (1999). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205–232.
- Wignyowiyoto, S, (2002), *Leadership followership*, hubungan dinamis kepemimpinan-keanakbuahan sebagai kunci sukses organisasi, Jakarta: PPM.
- Yuli, Sri Budi Cantika. (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMM Press, Malang.



Zulkarnain. (2013). The mediating effect of quality of work life on the relationship between career development and psychological well being. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 3(3), 67-80





**LAMPIRAN**

**Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala**

## Scale: Kepuasan Kerja

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	76

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	243.30	263.600	.577	.931
VAR00002	243.73	261.794	.644	.931
VAR00003	243.17	264.404	.515	.931
VAR00004	243.40	266.144	.448	.932
VAR00005	243.67	268.994	.343	.932

VAR00006	243.77	264.743	.475	.932
<b>VAR00007</b>	<b>243.67</b>	<b>267.558</b>	<b>.278</b>	<b>.933</b>
VAR00008	243.25	263.218	.591	.931
VAR00009	243.23	267.204	.311	.932
VAR00010	243.27	265.948	.353	.932
VAR00011	243.80	264.933	.316	.933
VAR00012	243.63	269.676	.387	.932
VAR00013	243.77	264.692	.316	.933
VAR00014	243.40	266.810	.403	.932
<b>VAR00015</b>	<b>243.27</b>	<b>273.948</b>	<b>-.061</b>	<b>.934</b>
VAR00016	243.45	267.946	.306	.932
VAR00017	243.50	267.487	.414	.932
VAR00018	243.65	262.695	.455	.932
VAR00019	243.55	267.638	.454	.932
VAR00020	243.27	267.487	.330	.932
VAR00021	243.67	268.994	.343	.932
<b>VAR00022</b>	<b>243.65</b>	<b>271.515</b>	<b>.096</b>	<b>.933</b>
VAR00023	243.67	268.994	.343	.932
VAR00024	243.58	264.712	.442	.932
VAR00025	243.67	268.994	.343	.932
VAR00026	243.50	267.487	.414	.932
<b>VAR00027</b>	<b>243.20</b>	<b>271.241</b>	<b>.087</b>	<b>.934</b>
VAR00028	243.45	267.946	.306	.932
VAR00029	243.52	262.512	.580	.931
VAR00030	243.77	264.384	.346	.932

VAR00031	243.40	266.144	.448	.932
VAR00032	243.83	261.328	.511	.931
VAR00033	243.50	264.974	.526	.931
VAR00034	244.05	272.767	-.017	.936
VAR00035	243.20	271.241	.087	.934
VAR00036	243.25	263.679	.563	.931
VAR00037	243.65	265.926	.327	.932
VAR00038	243.30	263.600	.577	.931
VAR00039	243.40	264.759	.377	.932
VAR00040	243.25	264.705	.499	.931
VAR00041	243.38	263.984	.520	.931
VAR00042	243.50	271.436	.060	.934
VAR00043	243.50	270.872	.086	.934
VAR00044	243.55	264.459	.443	.932
VAR00045	243.50	267.487	.414	.932
VAR00046	243.25	263.679	.563	.931
VAR00047	243.25	263.679	.563	.931
VAR00048	243.13	265.292	.466	.932
VAR00049	243.30	263.600	.577	.931
VAR00050	243.67	268.994	.343	.932
VAR00051	243.25	263.679	.563	.931
VAR00052	243.20	263.959	.542	.931
VAR00053	243.27	264.820	.495	.931
VAR00054	243.30	266.164	.416	.932
VAR00055	243.70	265.805	.388	.932

VAR00056	243.30	267.651	.323	.932
VAR00057	243.50	267.282	.430	.932
VAR00058	243.35	265.567	.466	.932
VAR00059	243.35	264.695	.470	.932
VAR00060	243.33	264.174	.547	.931
<b>VAR00061</b>	<b>243.70</b>	<b>267.497</b>	<b>.270</b>	<b>.933</b>
VAR00062	243.50	267.487	.414	.932
VAR00063	243.17	265.687	.436	.932
VAR00064	243.50	267.641	.348	.932
VAR00065	243.27	262.974	.611	.931
VAR00066	243.52	268.102	.331	.932
VAR00067	243.20	264.113	.533	.931
VAR00068	243.65	262.695	.455	.932
VAR00069	243.55	267.638	.454	.932
VAR00070	243.27	267.487	.330	.932
<b>VAR00071</b>	<b>243.52</b>	<b>270.102</b>	<b>.116</b>	<b>.934</b>
VAR00072	243.85	263.413	.349	.933
VAR00073	243.33	264.481	.476	.932
VAR00074	243.13	265.292	.466	.932
VAR00075	243.27	264.820	.495	.931
VAR00076	243.17	264.404	.515	.931

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
------	----------	----------------	------------

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
246.70	273.138	16.527	76

### Reliability

#### Notes

	Output Created	18-Jun-2017 21:17:45
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014  /SCALE('EMOTIONAL LABOR') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=SCALE  /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.014

[DataSet0]

**Scale: *Emotional Labor***

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	14



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	48.05	46.151	.497	.870
VAR00002	47.97	45.256	.580	.866
VAR00003	48.18	46.917	.424	.873
VAR00004	48.18	44.712	.732	.859
VAR00005	48.03	44.025	.653	.862
VAR00006	48.05	46.151	.497	.870
VAR00007	48.78	48.025	.302	.880
VAR00008	47.97	47.717	.335	.878
VAR00009	48.18	44.712	.732	.859
VAR00010	48.03	44.025	.653	.862
VAR00011	48.07	45.251	.602	.865
VAR00012	48.20	46.215	.486	.870
VAR00013	48.03	44.025	.653	.862
VAR00014	48.03	46.076	.488	.870

**Scale Statistics**

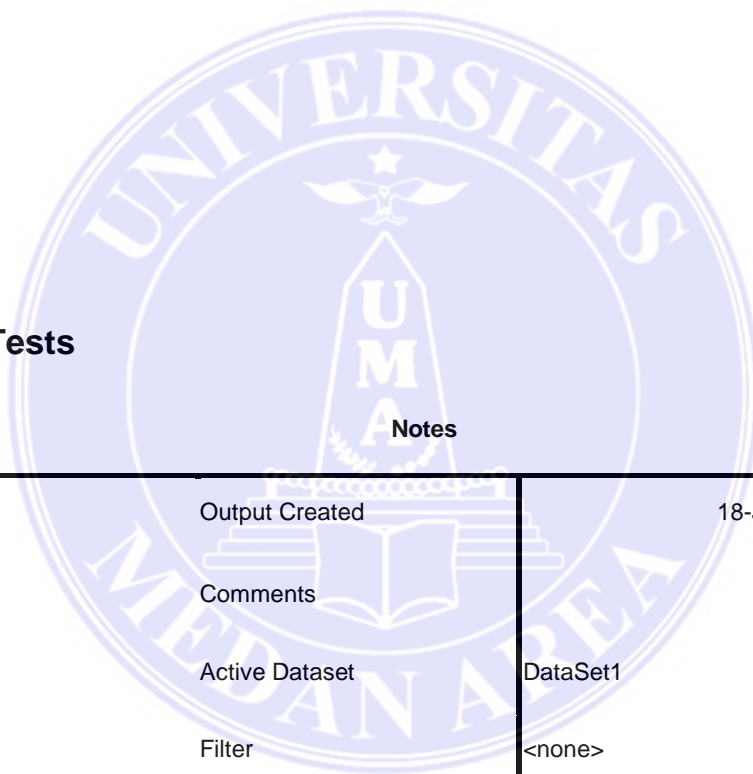
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
51.82	52.456	7.243	14



## **LAMPIRAN**

**Asil Analisis Korelasi, Uji Normalitas**

**Dan Uji Linieritas**



## NPar Tests

### Notes

	Output Created	18-Jun-2017 21:14:45
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
	Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.010
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1]

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KEPUASAN KERJA	40	214.98	15.854	187	242
EMOTIONAL LABOR	40	51.83	7.243	34	64

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEPUASAN KERJA	EMOTIONAL LABOR
	N	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	214.98	51.83

	Std. Deviation	15.854	7.243
Most Extreme Differences	Absolute	.172	.168
	Positive	.172	.126
	Negative	-.118	-.168
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.087	1.063
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.188	.209

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

[DataSet1]

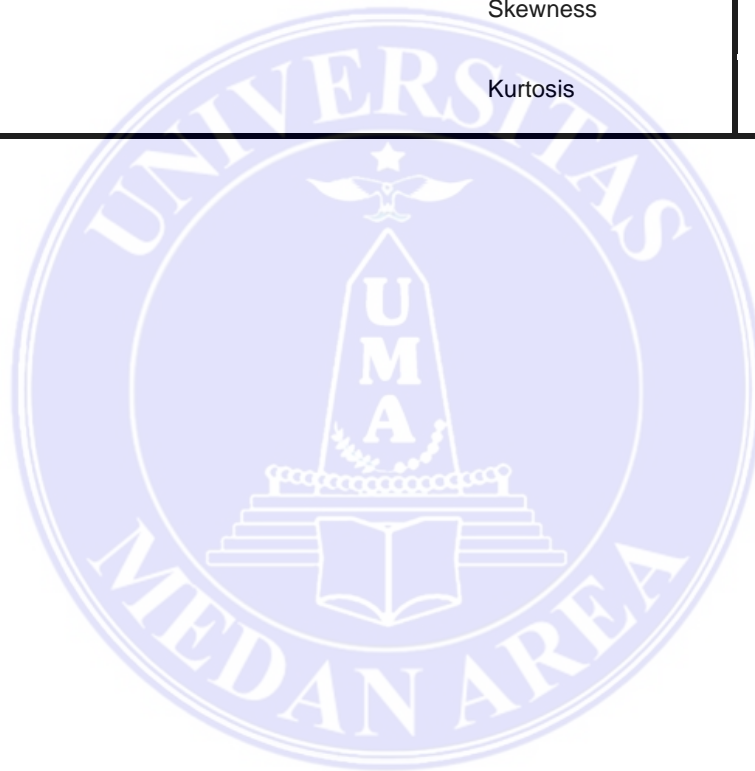
### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN KERJA	40	100.0%	0	.0%	40	100.0%
EMOTIONAL LABOR	40	100.0%	0	.0%	40	100.0%

### Descriptives

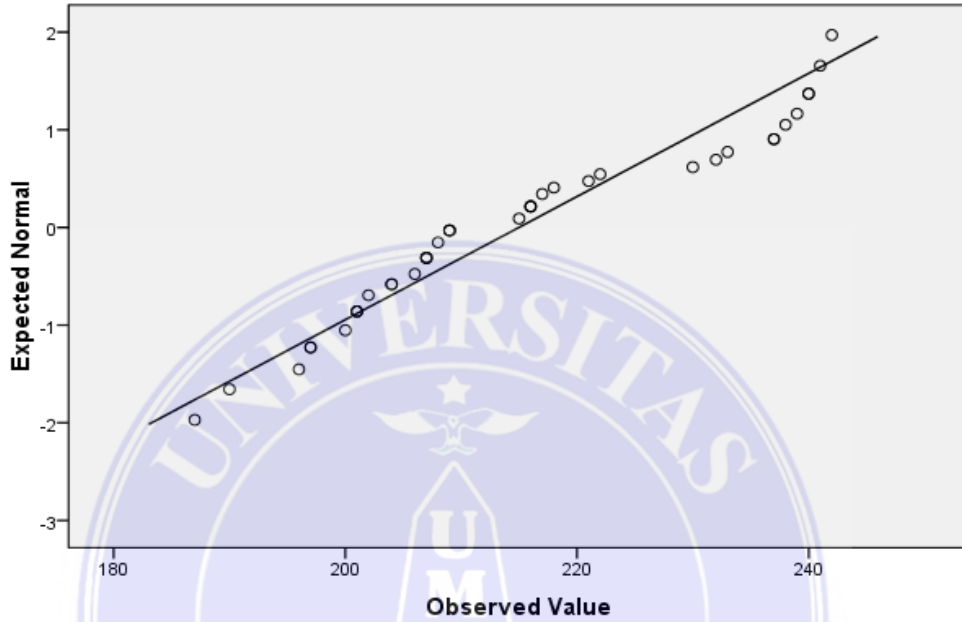
		Statistic	Std. Error	
KEPUASAN KERJA	Mean	214.98	2.507	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	209.90	
		Upper Bound	220.05	
	5% Trimmed Mean	214.97		
	Median	209.00		
	Variance	251.358		
	Std. Deviation	15.854		
	Minimum	187		
	Maximum	242		
	Range	55		
	Interquartile Range	29		
	Skewness	.372	.374	
	Kurtosis	-1.022	.733	
EMOTIONAL LABOR	Mean	51.83	1.145	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	49.51	
		Upper Bound	54.14	
	5% Trimmed Mean	52.06		
	Median	54.00		
	Variance	52.456		

Std. Deviation	7.243	
Minimum	34	
Maximum	64	
Range	30	
Interquartile Range	10	
Skewness	-.409	.374
Kurtosis	-.467	.733

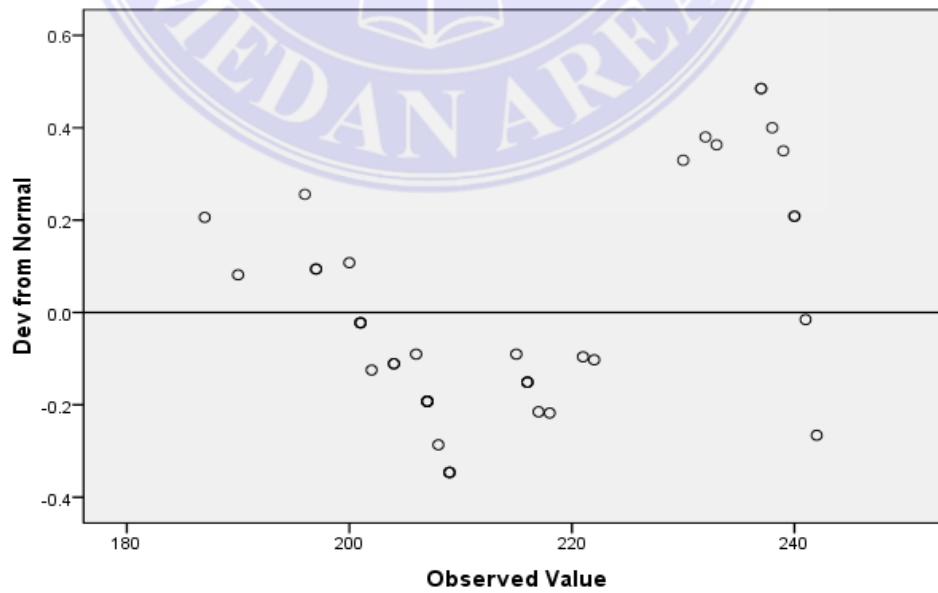


# KEPUASAN KERJA

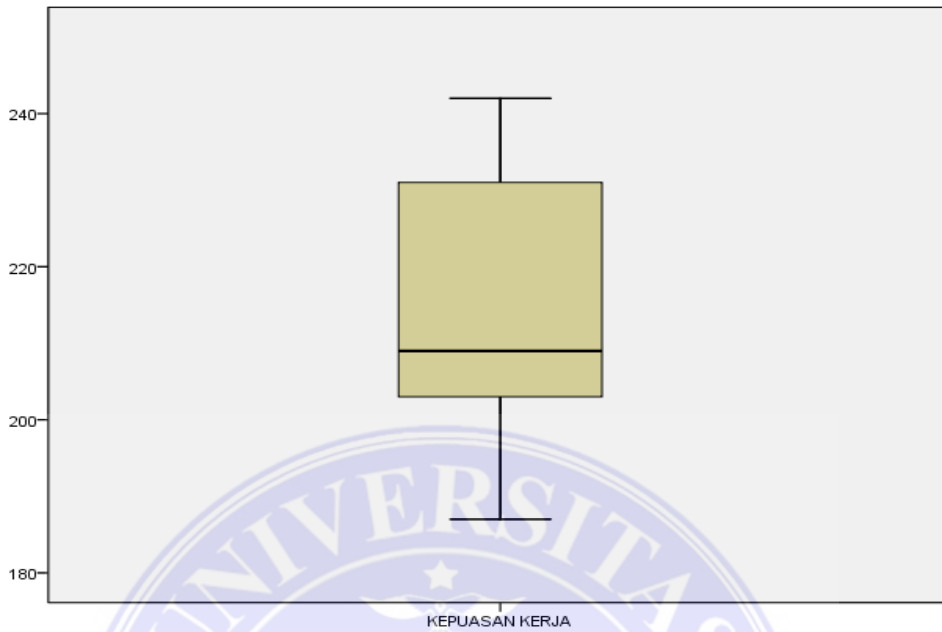
Normal Q-Q Plot of KEPUASAN KERJA



Detrended Normal Q-Q Plot of KEPUASAN KERJA

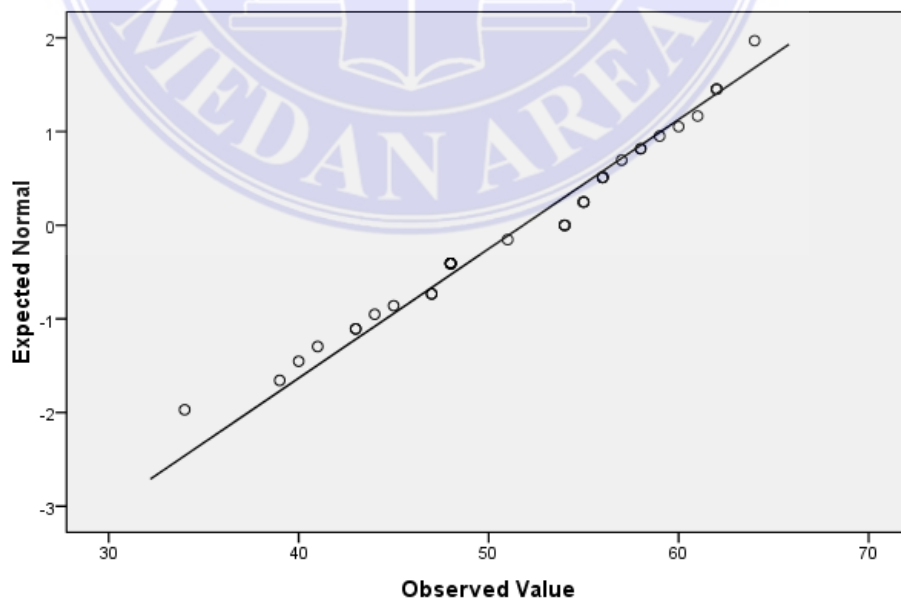




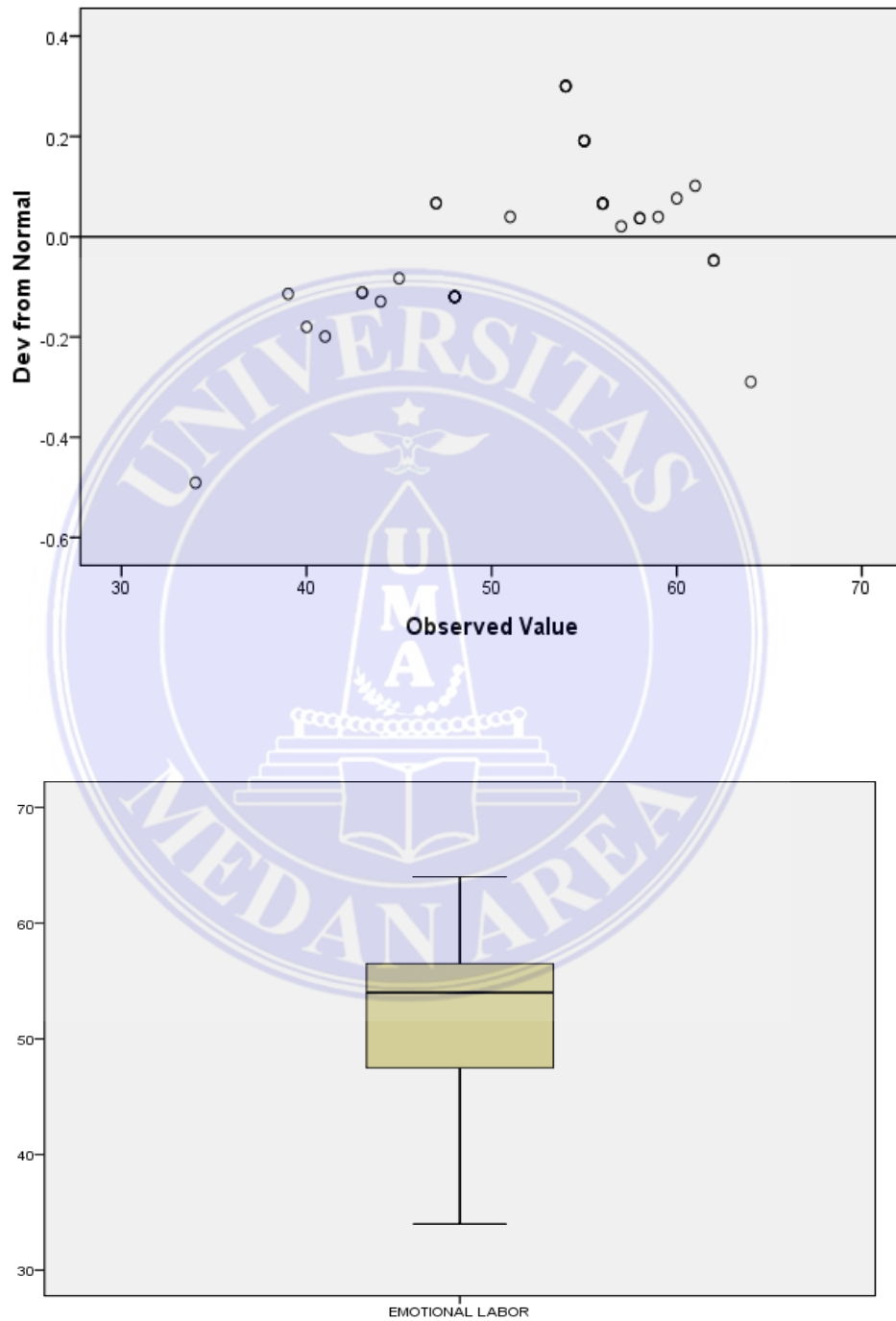


**EMOTIONAL LABOR**

Normal Q-Q Plot of EMOTIONAL LABOR



Detrended Normal Q-Q Plot of EMOTIONAL LABOR



## Curve Fit

### Notes

	Output Created	18-Jun-2017 21:16:03
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Cases with a missing value in any variable are not used in the analysis.
	Syntax	CURVEFIT /VARIABLES=Y WITH X /CONSTANT /MODEL=LINEAR /PRINT ANOVA /PLOT FIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.312
	Elapsed Time	0:00:00.561

Use	From	First observation
	To	Last observation
Predict	From	First Observation following the use period
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = NONE
	Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
	Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7
	Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60
	Maximum Number of New Cases Per Procedure	MXPREDICT = 1000
	Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
	Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
	Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = .0001
	Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = .001

Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
Length of Seasonal Period	Unspecified
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
Equations Include	CONSTANT

[DataSet1]

### Model Description

Model Name	MOD_2
Dependent Variable	1 EMOTIONAL LABOR
Equation	1 Linear
Independent Variable	KEPUASAN KERJA
Constant	Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified

### Case Processing Summary

	N
Total Cases	40
Excluded Cases <sup>a</sup>	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

### Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	EMOTIONAL LABOR	KEPUASAN KERJA
Number of Positive Values	40	40
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

### Case Processing Summary

	N
Total Cases	40
Excluded Cases <sup>a</sup>	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

## EMOTIONAL LABOR

### Linear

#### Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.545	.297	.279	6.152

#### ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	607.737	1	607.737	16.059	.000
Residual	1438.038	38	37.843		
Total	2045.775	39			

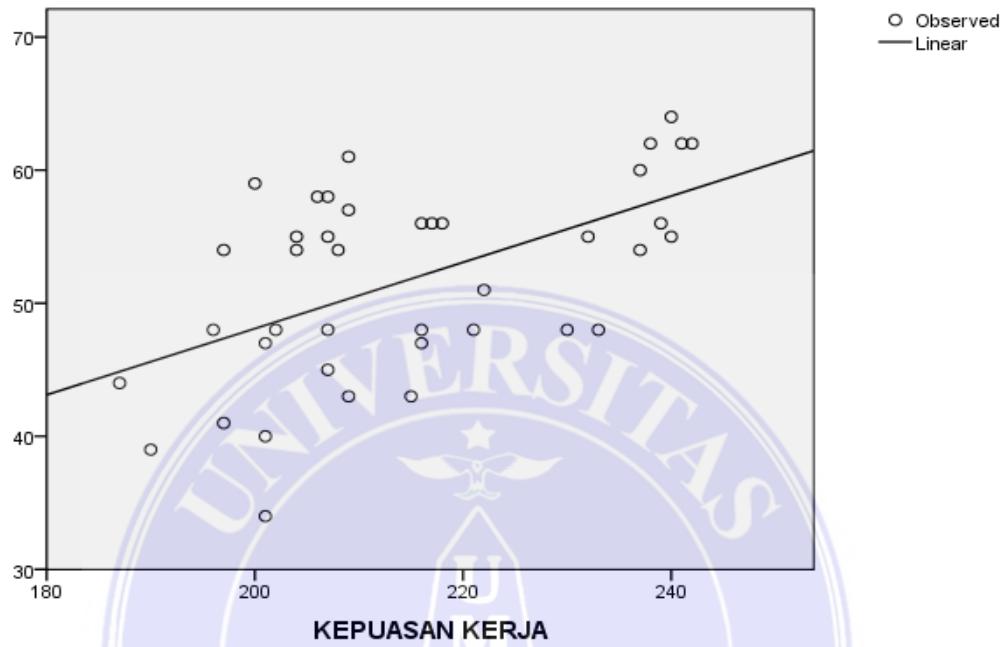
The independent variable is KEPUASAN KERJA.

The independent variable is KEPUASAN KERJA.

#### Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
KEPUASAN KERJA	.249	.062	.545	4.007	.000
(Constant)	-1.701	13.392		-.127	.900

### EMOTIONAL LABOR





## Correlations

### Notes

	Output Created	18-Jun-2017 21:17:03
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X Y  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  /STATISTICS DESCRIPTIVES  /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.112

[DataSet1]

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN KERJA	214.98	15.854	40
EMOTIONAL LABOR	51.83	7.243	40

**Correlations**

		KEPUASAN KERJA	EMOTIONAL LABOR
KEPUASAN KERJA	Pearson Correlation	1	.545**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
EMOTIONAL LABOR	Pearson Correlation	.545**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

## **LAMPIRAN D**

### **Skala Penelitian**



## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Bapak / Ibu sekalian

1. Nama/Inisial :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :

## PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berikut ini ada beberapa pernyataan yang menggambarkan diri Bapak/Ibu.

Bacalah setiap pernyataan dengan baik, kemudian beri tanda silang (X) pada :

TP : Tidak Pernah

JR : Jarang

TKD : Terkadang

SR : Sering

SL : Selalu

Contoh :

Menggunakan emosi tertentu sebagai bagian dari pekerjaan saya

TP   ~~X~~R   TKD   SR   SL

Tanda silang (X) menunjukkan TIDAK PERNAH dengan pernyataan yang diajukan

**SELAMAT BEKERJA**

**SKALA EMOTIONAL LABOR**

No	Pernyataan	Tidak Pernah	Jarang	Terkadang	Sering	Selalu
1	Berinteraksi dengan customer.					
2	Menggunakan emosi tertentu sebagai bagian dari pekerjaan saya.					
3	Mengekspresikan emosi tertentu yang dibutuhkan dari pekerjaan saya.					
4	Mengungkapkan emosi yang intens.					
5	Menunjukkan beberapa emosi yang kuat					
6	Menampilkan berbagai jenis emosi.					
7	Mengungkapkan banyak emosi yang berbeda.					
8	Menampilkan berbagai emosi yang berbeda saat berinteraksi dengan orang lain.					
9	Saya berusaha untuk benar-benar merasakan emosi untuk ditampilkan kepada orang lain.					
10	Saya mencoba benar-benar mengalami emosi yang harus saya tunjukkan.					
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					
----	--	--	--	--	--	--

**IDENTITAS DIRI**

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Bapak / Ibu sekalian

- 4. Nama/Inisial :
- 5. Umur :
- 6. Jenis Kelamin :

**PETUNJUK PENGISIAN ANGKET**

Berikut ini ada beberapa pernyataan yang menggambarkan diri Bapak/Ibu.

Bacalah setiap pernyataan dengan baik, kemudian beri tanda silang (X) pada :

SS : Bila pernyataan tersebut Sangat Sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu.

S : Bila pernyataan tersebut Sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu.

TS : Bila pernyataan tersebut Tidak Sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu.

STS : Bila pernyataan tersebut Sangat Tidak Sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu.

Contoh :

Jika saya tidak suka pada rekan kerja, maka saya tidak akan berteman dengannya

SS    ~~X~~    TS    STS

Tanda silang (X) menunjukkan SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

**SELAMAT BEKERJA**

**SKALA KEPUASAN KERJA**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan gaji diberikan oleh perusahaan.				
2	Penghasilan yang saya peroleh tidak sesuai dengan beban kerja saya.				
3	Suasana tempat saya bekerja membuat saya semakin bersemangat.				
4	Banyak sekali keadaan yang tidak menyenangkan hati saya ditempat kerja ini.				
5	Hubungan saya dengan rekan kerja begitu menyenangkan.				
6	Rekan kerja saya jarang mau menggantikan pekerjaan saya ketika sedang cuti.				
7	Sistem administrasi dikantor saya sangat akomodatif bagi karyawan.				
8	Saya merasa kesulitan memenuhi standar kineja diperusahaan ini.				
9	Atasan berlaku adil kepada semua karyawan.				
10	Saya tidak suka melihat atasan memberikan arahan kerja dan bimbingan serta mengadakan evaluasi terhadap bawahannya.				
11	Saya merasa diberikan keleluasaan untuk melakukan pekerjaan saya.				
12	Saya merasa pekerjaan saya monoton sehingga saya sering merasa jenuh.				
13	Setiap tugas yang diberikan, selalu saya kerjakan dengan penuh tanggung jawab.				
14	Saya sekali-sekali menghindar dalam diskusi kelompok.				

15	Pekerjaan saya sekarang, memungkinkan saya belajar keahlian baru untuk pengembangan karir dimasa depan.				
16	Selama bekerja disini, kemampuan saya tidak berkembang dan tidak ada perubahan apapun.				
17	Saya merasa dihargai saat berhasil menyelesaikan suatu tugas.				
18	Saya seringkali kesal jika usaha keras saya tidak dihargai.				
19	Saya senang adanya kesempatan promosi pekerjaan diperusahaan ini.				
20	Kesempatan promosi jabatan di perusahaan ini saya rasa kurang adil.				
21	Saya senang mendapatkan bonus/insentif yang sesuai dengan kinerja saya.				
22	Tunjangan yang saya terima tidak sesuai dengan prestasi kerja saya selama diperusahaan ini.				
23	Saya merasa bahwa kondisi di tempat kerja saya sudah sesuai dengan keinginan saya.				
24	Tidak ada ketentraman dalam melakukan pekerjaan.				
25	Saya suka bekerja disini karena kami mampu menyelesaikan masalah secara kekeluargaan.				
26	Rekan kerja saya diperusahaan ini lebih mementingkan diri sendiri.				
27	Saya bangga bekerja diperusahaan ini karena kebijakan perusahaan sangat berpihak bagi karyawan.				
28	Selama bekerja disini, tempat kerja bersikap tidak adil untuk semua pegawai.				
29	saya senang melihat atasan menegur bawahannya dengan baik dan tidak dengan ancaman.				
30	Atasan tidak menyampaikan informasi baru kepada bawahan secara tepat waktu.				
31	Pekerjaan saya sangat menantang dan menarik.				
32	Saya merasa pekerjaan yang saya tekuni tidak sesuai				



	dengan kemampuan yang saya miliki.				
33	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.				
34	Saya selalu melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan saya.				
35	Saya akan memilih pengembangan karir saya dibandingkan dengan insentif uang.				
36	Saya tidak dapat bekerja secara optimal ditempat kerja ini.				
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.				
41	Perusahaan akan memberikan bonus jika kami mencapai target yang telah ditentukan.				
42	Saya terpaksa kerja sampingan karena gaji yang saya terima kurang.				
43	Saya merasa puas karena kenyamanan yang didapatkan di tempat kerja.				
44	Lingkungan kerja tempat saya sangat tidak kondusif sehingga karyawan baru tidak dapat menyesuaikan diri dengan mudah.				
45	Apabila dalam kesulitan bekerja, rekan kerja membantu saya menyelesaikan pekerjaan saya.				
46	Saya lebih bersikap tidak mautau dengan kesulitan yang dihadapi rekan kerja.				
47	Saya mengerti dengan jelas terhadap misi perusahaan yang ingin dicapai.				
48	Saya bangga bekerja diperusahaan ini, atasan tidak				

	pernah sepele terhadap karyawannya.				
49	Setiap ada masalah dalam pekerjaan, atasan dan bawahan tidak pernah berdiskusi bersama-sama untuk menyelesaikan masalah.				
50	Saya merasa memiliki kesempatan menggunakan cara saya sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan.				
51	Pekerjaan saya ini tidak sesuai dengan harapan saya.				
52	Apapun tugas yang diberikan atasan saya selalu mengerjakannya dengan baik.				
53	Saya berusaha melemparkan kesalahan yang saya buat kepada orang lain.				
54	Saya merasa diberi kesempatan untuk berkreasi ditempat kerja ini.				
55	Saya tidak merasa bangga bekerja diperusahaan ini walaupun telah membuat diri saya semakin berkembang.				
56	Saya mendapatkan cukup pengakuan saat melakukan pekerjaan dengan baik.				
57	Atasan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugas.				
58	Tempat kerja saya selalu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi bagi pegawai yang berprestasi.				
59	Saya merasakan tidak adanya peluang untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi ditempat kerja ini.				
60	Menurut saya, gaji pokok yang diberikan perusahaan sesuai dengan UMR yang berlaku.				
61	Kesesuaian gaji yang saya terima tidak membuat saya merasa dihargai oleh perusahaan.				
62	Saya bekerja dalam lingkungan kerja yang aman, bersih dan nyaman.				
63	Kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu melaksanakan tugas belum memadai.				
64	Saya merasa senang melihat kami bekerja saling				

	memberikan motivasi.				
65	Saya tidak suka melihat rekan kerja yang bersaing secara tidak sehat dalam bekerja.				
66	Saya bangga melihat atasan yang mau mengakui prestasi bawahannya.				
67	Saya mendapatkan banyak pengalaman baru bekerja diperusahaan ini.				
68	Saya berada ditempat tugas pada saat jam kerja.				
69	Saya senang bekerja disini karena perusahaan telah menetapkan syarat-syarat yang jelas untuk naik jabatan.				
70	Saya tidak suka melihat atasan yang memberikan promosi naik jabatan kepada bawahannya yang tidak benar-benar memiliki prestasi yang baik.				
71	Pendapatan yang saya peroleh dari perusahaan ini membantu saya memenuhi kebutuhan sehari-hari.				
72	Penghasilan yang saya terima setiap bulannya tidak mencukupi kebutuhan saya.				
73	Fasilitas yang disediakan perusahaan dapat digunakan sewaktu-waktu.				
74	Atasan tidak pernah membedakan setiap karyawannya baik karyawan lama maupun karyawan baru.				
75	Pekerjaan yang saya jalani sekarang ini sesuai dengan minat, kemampuan dan keterampilan saya.				
76	Promosi untuk naik jabatan dilakukan secara adil.				



**LAMPIRAN E**

**Surat Penelitian**



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

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

Nomor : 1212 /FPSI/01.10/VIII/2017  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 10 Agustus 2017

Yth, Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia  
( Persero ), Tbk Cabang Kisaran  
Jl. Wahidin No.2 Kisaran, Kabupaten Asahan  
Di  
Tempat

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

Nama : Fadillah Suci Ramdhani  
NPM : 13 860 0236  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Bank Rakyat Indonesia ( Persero ), Tbk Cabang Kisaran Jl. Wahidin No.2 Kisaran, Kabupaten Asahan guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Emotional Labor Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia ( Persero ), Tbk Cabang Kisaran*".

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 Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Kantor yang Bapak/Ibu pimpin.

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



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip





**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk**  
**KANTOR CABANG KISARAN**

Jalan DR. Wahidin No. 2 Kisaran Kab. Asahan Prov. Sumatera Utara  
Telepon : 41475, Fax : 43335  
Website : [http:// www. Bri.co.id](http://www.Bri.co.id)

**SURAT KETERANGAN**  
No. B.62-KC/II/SDM/2017

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Kisaran, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Fadillah Suci Ramdhani  
NPM : 13. 860.0236  
Fakultas : Psikologi  
Universitas : Universitas Medan Area

Benar telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Kisaran untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Emotional Labor Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Kisaran".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Kisaran, 21 - Agustus - 2017

**PIMPINAN CABANG**

