

**Deni Prajiantoro**

Manajemen, Universitas Putra Bangsa dan [deniprajianto@gmail.com](mailto:deniprajianto@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *deep acting* dan *surface acting* terhadap *burnout*, kepuasan kerja dan kinerja pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen. Responden pada penelitian ini adalah karyawan Bank BRI Cabang Kebumen berjumlah 80 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program SPSS 22. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *deep acting* tidak berpengaruh terhadap *burnout*, *surface acting* berpengaruh positif terhadap *burnout*, *deep acting* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, *deep acting* berpengaruh positif terhadap kinerja, *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kinerja pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.

**Kata Kunci:** *emotional labor, burnout, kepuasan kerja, kinerja*

### **Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the effect of deep acting and surface acting on burnout, job satisfaction and performance of Bank BRI Kebumen employees. Respondents in this study were 80 employees of Bank BRI Kebumen Branch. This study used descriptive and statistical analysis methods with the help of the SPSS 22 program. Statistical analysis used in this study were validity tests, reliability tests and multiple linear regression analysis. The results showed that deep acting had no effect on burnout, surface acting had a positive effect on burnout, deep acting had no effect on job satisfaction, surface acting had a negative effect on job satisfaction, deep acting had a positive effect on performance, surface acting had a negative effect on bank employee performance BRI Kebumen Branch*

**Keywords:** *emotional labor, burnout, job satisfaction, performance*

## **PENDAHULUAN**

Bisnis perbankan akan dapat berjalan sesuai harapan jika didalamnya melibatkan sumber daya manusia yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam menjalankan seluruh aktivitas yang ada dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan perbankan terhadap nasabah. Setiap nasabah pastinya mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat dan ramah dari para pegawai bank.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab pegawai (Mathis dan Jackson, 2016). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa masih terdapat masalah dalam kinerja pegawai bank yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank seperti rendahnya motivasi yang dimiliki sehingga cenderung memiliki kinerja yang rendah. Rendahnya motivasi diri yang dimiliki untuk menjalankan pekerjaan juga akan berimbas kepada kepuasan kerja yang rendah.

*Emotional labor* merupakan suatu tindakan yang menampilkan emosi secara tepat, walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang emosi yang

dirasakannya (Lisa, 2018; Ashforth dan Humphrey, 1993). Karakteristik dari industri jasa adalah kontak dan interaksi antara penyedia layanan (karyawan) dengan penerima jasa (konsumen). Karyawan memiliki peran penting untuk memuaskan konsumen dengan layanan yang maksimal.

*Emotional labor* dalam penelitian ini yang menjadi indikator yaitu *surface acting* dan *deep acting* yang akan menjadi fokus masalah dalam penelitian ini (Lisa, 2018; Diefendorff *et al.*, 2005). *Surface acting* akan terjadi ketika seseorang tidak dapat mengungkapkan emosi yang dirasakan sehingga karyawan dapat memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi dan menekan perasaan yang sebenarnya dirasakan. Indikator *emotional labor* selanjutnya adalah *deep acting* yang merupakan pengungkapan emosi yang sesuai dengan perasaan batin yang dirasakan. *Deep acting* terjadi ketika seorang karyawan tidak hanya mengubah ekspresi fisik saja, akan tetapi juga perasaan batin yang dirasakan untuk menghasilkan emosi yang positif.

Indikator *emotional labor* selanjutnya adalah *deep acting* yang merupakan pengungkapan emosi yang sesuai dengan perasaan batin yang dirasakan. *Deep acting* terjadi ketika seorang karyawan tidak hanya mengubah ekspresi fisik saja, akan tetapi juga perasaan batin yang dirasakan untuk menghasilkan emosi yang positif.

Berdasarkan hasil wawancara menemukan bahwa seseorang karyawan dalam hal pelayanan jasa harus melayani konsumen dengan baik dan memiliki ekspresi emosi yang sama ketika seorang konsumen menghadapi sebuah permasalahan dalam penggunaan layanan jasa.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *deep acting* berpengaruh negatif terhadap *burnout*?
2. Apakah *surface acting* berpengaruh positif terhadap *burnout*?
3. Apakah *deep acting* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah *deep acting* berpengaruh positif terhadap kinerja?
6. Apakah *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kinerja?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *deep acting* terhadap *burnout*
2. Untuk mengetahui pengaruh *surface acting* terhadap *burnout*
3. Untuk mengetahui pengaruh *deep acting* terhadap kepuasan kerja
4. Untuk mengetahui pengaruh *surface acting* terhadap kepuasan kerja
5. Untuk mengetahui pengaruh *deep acting* terhadap kinerja
6. Untuk mengetahui pengaruh *surface acting* terhadap kinerja

### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*, kepuasan kerja, dan kinerja.
  - b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*, kepuasan kerja, dan kinerja.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan masukan dan menambah wawasan pengetahuan tentang pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*, kepuasan kerja, dan kinerja.
  - b. Menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*, kepuasan kerja, dan kinerja.

### **METODE**

#### **Obyek dan Subyek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah *turnover intention* sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dan *deep acting* dan *surface acting* sebagai variabel bebas

(*independent variables*). Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian marketing Bank BRI Cabang Kebumen.

#### **Definisi Operasional Variabel**

1. *Emotional Labor*  
*Emotional labor* merupakan suatu tindakan yang menampilkan emosi secara tepat, walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang dirasakan (Lisa, 2018; Humphrey;1993). Indikator dalam penelitian ini yaitu *surface acting* dan *deep acting*.
2. *Burnout*  
*Burnout* adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melayani orang (Maslach & Jackson, 1981). Indikator *burnout* dalam penelitian ini adalah kelelahan emosional, depersonalisasi, prestasi pribadi
3. Kepuasan Kerja  
Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Locke, 1976). Indikator kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja, keadaan psikologis, dan tanggapan karyawan (Moin *et al.*, 2020; Camman *et al.*, 1983)
4. Kinerja  
Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2016). Indikator kinerja dalam penelitian ini menurut Moin *et al.*, (2020); Williams dan Anderson (1991) adalah *individual performance level, task completion, competency*.

#### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BRI Cabang Kebumen Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Bank BRI Cabang Kebumen karyawan bagian *marketing* sebanyak 80 responden. Penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Perbedaan antara regresi sederhana dan regresi berganda terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi

variabel terikat hanya satu, maka dalam regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat lebih dari satu.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Variabel	r hitung	r alpha
Deep acting	0,803	0,699
	0,840	
	0,724	
Surface acting	0,723	0,606
	0,737	
	0,792	
Burnout	0,688	0,623
	0,780	
	0,796	
Kepuasan kerja	0,841	0,716
	0,813	
	0,742	
Kinerja	0,841	0,607
	0,813	
	0,742	

Hasil uji validitas variabel dalam penelitian ini dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil lebih dari 0,6 sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid (sah) dan reliabel.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Deep Acting	,979	1,021
Surface Acting	,979	1,021

a. Dependent Variable: Burnout

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Deep Acting	,979	1,021
Surface Acting	,979	1,021

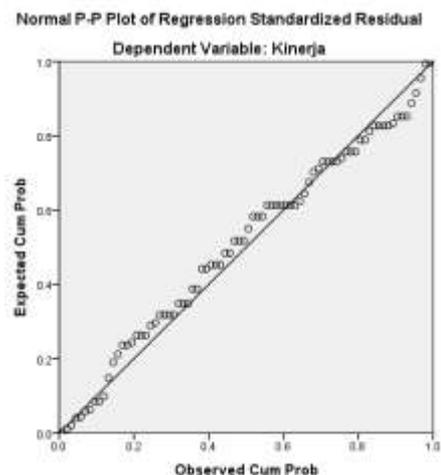
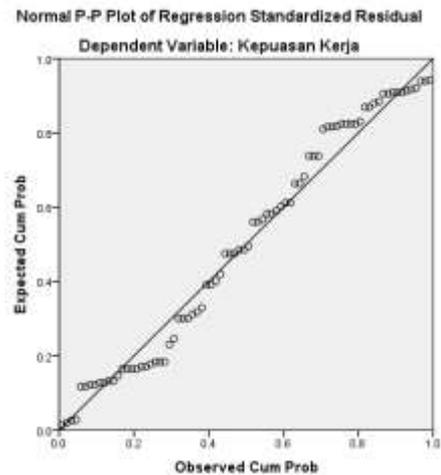
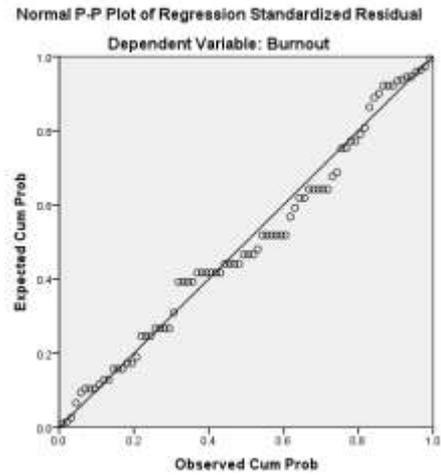
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

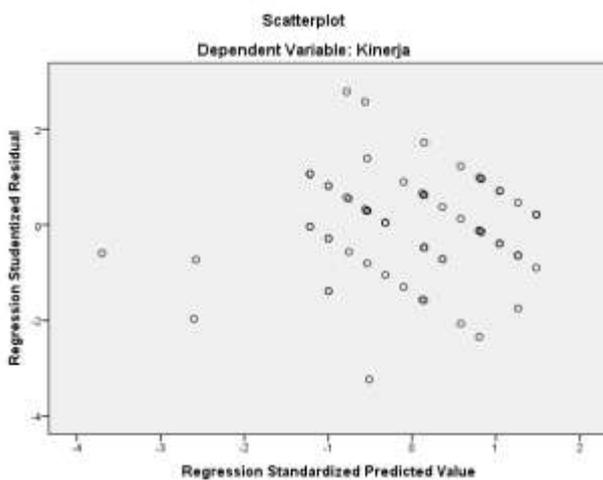
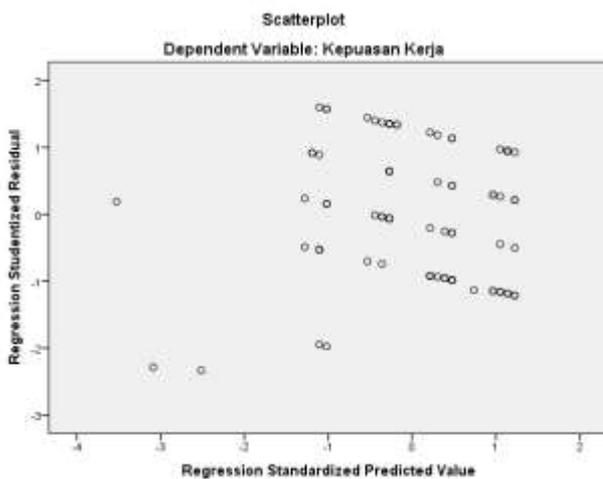
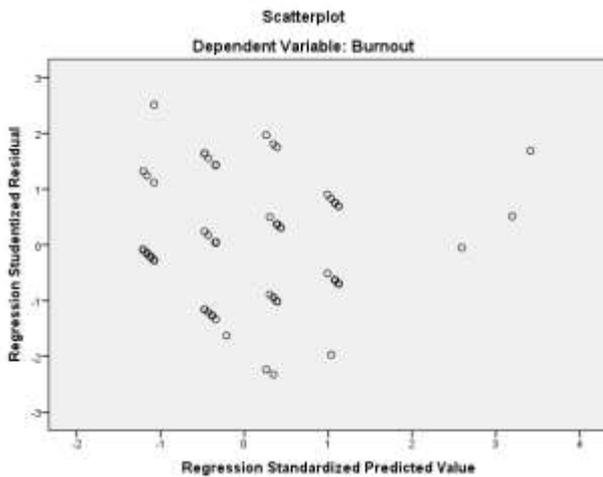
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Deep Acting	,979	1,021
Surface Acting	,979	1,021

a. Dependent Variable: Kinerja

Uji multikolinieritas 1, 2 dan 3 dijelaskan bahwa bagian *collinearity statistic* menunjukkan bahwa VIF di bawah 10 dan *tolerance* di atas 0,1. Karena itu, model regresi persamaan tersebut tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model regresi dapat dipakai.



Hasil uji normalitas 1, 2 dan 3 menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Hasil uji heterokedastisitas 1, 2 dan 3 menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan mode regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,310	,740		1,771	,081
	Deep Acting	-,046	,064	-,047	-,712	,478
	Surface Acting	,767	,062	,815	12,459	,000

a. Dependent Variable: Burnout

1. Alpha ( $\alpha$ ) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap *burnout*, ketika tidak dipengaruhi oleh *deep acting* dan *surface acting* maka *burnout* akan bertambah senilai 1,310.
2. Koefisien regresi untuk  $X_1$  sebesar -0,046 artinya setiap satu satuan pada variabel *deep acting* akan menyebabkan perubahan/berkurangnya *burnout* sebesar -0,046 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
3. Koefisien regresi untuk  $X_2$  sebesar 0,767 artinya setiap satu satuan pada variabel *surface acting* akan menyebabkan perubahan/bertambahnya *burnout* sebesar 0,767 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,943	1,448		8,247	,000
	Deep Acting	-,036	,126	-,031	-,284	,777
	Surface Acting	-,306	,120	-,281	-2,543	,013

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

4. Alpha ( $\alpha$ ) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap *burnout*, ketika tidak dipengaruhi oleh *deep acting* dan *surface acting* maka kepuasan kerja akan bertambah senilai 11,943.
5. Koefisien regresi untuk  $X_1$  sebesar -0,036 artinya setiap satu satuan pada variabel *deep acting* akan menyebabkan perubahan/berkurangnya kepuasan kerja sebesar -0,036 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
6. Koefisien regresi untuk  $X_2$  sebesar -0,306 artinya setiap satu satuan pada variabel *surface acting* akan menyebabkan perubahan/berkurangnya kepuasan kerja sebesar -0,306 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,209	,931		12,036	,000
	Deep Acting	,225	,081	,212	2,775	,007
	Surface Acting	-,699	,077	-,688	-9,017	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

7. Alpha ( $\alpha$ ) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap *burnout*, ketika tidak dipengaruhi oleh *deep acting* dan *surface acting* maka kinerja akan bertambah senilai 11,209.
8. Koefisien regresi untuk  $X_1$  sebesar 0,225 artinya setiap satu satuan pada variabel *deep acting* akan menyebabkan perubahan/bertambahnya kinerja sebesar 0,225 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
9. Koefisien regresi untuk  $X_2$  sebesar -0,699 artinya setiap satu satuan pada variabel *surface acting* akan menyebabkan perubahan/berkurangnya kinerja sebesar -0,699 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

### Pembahasan

1. Hipotesis 1: *deep acting* tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Sesuai dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar -0,712 <  $t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,478 > 0,05, yang berarti variabel *deep acting* tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *deep acting* berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout*.  
*Deep acting* dijelaskan sebagai sejauh mana seseorang yang bekerja mengalami perselisihan mental yang ditampilkan seolah-olah seorang karyawan menampilkan sesuatu yang mirip yang dapat mencerminkan perasaan yang dirasakan. Hal tersebut tentu akan menjadi sulit ketika karyawan tidak dapat menunjukkan apa yang sebenarnya dirasakan terhadap pekerjaan yang dimilikinya sehingga akan menimbulkan kelelahan emosional yang berkelanjutan.
2. Hipotesis 2: *surface acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Sesuai dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 12,459 >  $t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, yang berarti variabel *surface acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *surface acting* berpengaruh positif terhadap *burnout*.  
*Surface acting* dapat mengakibatkan kelelahan emosional karena perbedaan antara perasaan yang sebenarnya dan emosi yang ditampilkan di tempat kerja. Karyawan yang benar-benar mengalami kejadian yang menurutnya kurang baik akan

mengakibatkan perselisihan mental yang dirasakan. Ketika sudah mengalami perselisihan seseorang akan sedikit berusaha untuk mengubah perasaan mereka sehingga apa yang sebenarnya dirasakan tidak dapat dikenali. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen untuk dapat mengelola dengan baik para karyawannya untuk dapat mengurangi kelelahan emosional di tempat kerja.

3. Hipotesis 3: *deep acting* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sesuai dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar -0,284 <  $t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,777 > 0,05, yang berarti variabel *deep acting* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *deep acting* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.  
*Deep acting* menggunakan ekspresi yang menyenangkan yang sebenarnya dapat menghasilkan tanggapan yang lebih baik mengenai pekerjaan mereka (Fisher, 2000). Upaya yang disengaja dari karyawan untuk menunjukkan suasana hati yang positif menghasilkan keadaan pikiran karyawan yang positif. Hal ini perlu menjadi perhatian bahwa dengan menunjukkan suasana hati positif akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi.
4. Hipotesis 4: *surface acting* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Sesuai dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar -2,543 >  $t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,013 < 0,05, yang berarti variabel *surface acting* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.  
Kepuasan kerja dijelaskan sebagai penilaian seseorang terkait pekerjaan mereka (Camman *et al.*, 1983). Seorang karyawan yang menggunakan *surface acting* tidak berusaha mengurangi ketidaksesuaian antara perasaan yang mereka alami dan yang diharapkan. Karyawan yang menggunakan *surface acting* harus terus memantau ekspresi mereka untuk menghindari kemungkinan mengungkapkan perasaan mereka yang sebenarnya.
5. Hipotesis 5: *deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sesuai dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,775 >  $t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,007 < 0,05, yang berarti variabel *deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *deep acting* berpengaruh positif terhadap kinerja.  
*Deep acting* digambarkan sebagai tampilan emosional karyawan yang seperti berpura-pura peduli dan tindakan ramah yang palsu terhadap konsumen yang tidak ramah menandakan kepada konsumen kurangnya minat karyawan untuk menyelesaikan masalah mereka dan dapat menyebabkan reaksi konsumen yang tidak menyenangkan. Hal ini perlu

menjadi perhatian bagi pihak manajemen untuk dapat mengelola karyawan dengan baik agar memiliki kinerja yang baik.

- Hipotesis 6: *surface acting* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Sesuai dengan hasil bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $-9,017 > t_{tabel}$  1,66515 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti variabel *surface acting* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moin *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa *surface acting* berpengaruh negatif terhadap kinerja. *Surface acting* merupakan pemenuhan emosional di tempat kerja merupakan elemen integral dari kinerja pekerjaan seseorang. Keaslian ekspresi adalah sarana penting yang dapat diidentifikasi seberapa dalam akting yang terkait secara positif dengan kinerja pekerjaan. Tampilan seorang karyawan yang baik dan peduli terhadap pelanggan yang tidak ramah akan memberi sinyal kepada mereka bahwa karyawan telah berusaha menyelesaikan masalah mereka dan ini dapat menyebabkan reaksi pelanggan yang menguntungkan.

## PENUTUP

### Simpulan

- Emotional labor* berpengaruh positif signifikan *Deep acting* tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank BRI Cabang Kebumen tidak merasakan *deep acting* yang dapat memicu *burnout*.
- Surface acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *surface acting*, maka *burnout* akan semakin rendah yang dirasakan karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
- Deep acting* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank BRI Cabang Kebumen tidak merasakan *deep acting* yang dapat memicu kepuasan kerja.
- Surface acting* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *surface acting*, maka kepuasan kerja akan semakin tinggi pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
- Deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *deep acting* akan meningkatkan kinerja karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
- Surface acting* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *surface acting*, maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.

### Implikasi Praktis

- Manajer dapat melakukan rotasi mereka ke pekerjaan *back office* untuk menghindari terlalu banyak kontak dengan konsumen dan kebutuhan

untuk menggunakan strategi pemalsuan emosi bagi para karyawan.

- Karyawan yang mampu mengelola emosinya tentu akan dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dengan mudah. Hal ini penting ketika seseorang tidak mampu mengelola emosi pasti akan merasakan kelelahan dalam menjalankan pekerjaannya dapat membuat seseorang karyawan mengalami kelelahan emosi.
- Karyawan perlu mengungkapkan perasaan yang sebenarnya sehingga dapat mengelola dan mengontrol emosi yang sedang dirasakannya sehingga dapat mengurangi rasa tertekan karena terus menerus memalsukan emosi yang dirasakan karena keadaan.

### Implikasi Teoritis

- Penelitian ini memungkinkan konseptualisasi kerangka teoritis *burnout*, kepuasan kerja dan kinerja dengan memasukan *emotional labor*, sebagai faktor penting untuk mengetahui perilaku karyawan.
- Temuan ini memungkinkan peneliti lain untuk menerapkan kerangka studi ini pada objek lain dan lebih spesifik mengenai dimensi dari *emotional labor*. Selain itu, kerangka kerja ini dapat diterapkan pada perusahaan atau organisasi untuk mengetahui perilaku yang dimiliki karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen M., Aromaa, A., Lonnqvist, J. 2008. Burnout in Relation to Age In The Adult Working Population. *Journal Occupational Health*, 50 : 265-362
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academi of Management Review*, 18(1), 88–115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G.D. Jr and Klesh, J.R. (1983), "Assessing the attitudes and perceptions of organizational members", in Seashore, S.E., Lawler, E.E. III, Mirvis, P.H. and Cammann, C. (Eds), *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices*, Wiley, New York, NY, pp. 71-138
- Cooke, F. L., Wang, J., & Bartram, T. (2019). Can a Supportive Workplace Impact Employee Resilience in a High Pressure Performance Environment? An Investigation of the Chinese Banking Industry. *Applied Psychology*, 68(4), 695–718. <https://doi.org/10.1111/apps.12184>

- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509–530.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185–202.
- Ghozali, I. 2017. Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538–548. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.001>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.S.1.9S>
- Grandey, A. A. (2003). “When the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Han Nam Khanh Giao, Bui Nhat Vuong, Dao Duy Huan, Hazanuzzaman Tushar, dan Tran Nhu Quan. 2020. “The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam.” *Sustainability*
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi III. Yogyakarta : STIE YKPN
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105–123. <https://doi.org/10.1108/09596111311290246>
- Hur, W. M., Rhee, S. Y., & Ahn, K. H. (2016). Positive psychological capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(5), 477–500. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1020445>
- Jewell, L. N. & Siegall, M., (1998). Psikologi Industri/Organisasi Modern: Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah Di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi, ed-2, hal 529. Jakarta: Arcan
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K and Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*: 12, 652-666.
- Locke, E.A. 1976. What Is Job Satisfaction? *Journal of Organization Behavior and Human Performance*. 4. hlm. 309 – 336
- Mangkunegara A. Anwar Prabu. 2009. Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia. Bandung: PT. Refika Aditama
- Maslach, C. & Jackson, S.E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2: 99-113
- Maslach, C.; Jackson, S.E. & Leiter, M.P. 1998. MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52, 397–422
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. 2016. *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Salemba Empat. Jakarta
- Miftah, Thoha. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka
- Mirzani, Unun Lisa. 2018. “Pengaruh *Surface Acting* dan *Deep Acting* Pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang). Universitas Negeri Semarang
- Moin, Farrukh Muhammad. Wei, Feng. Weng, Qingxiong (Derex). 2020. Abusive supervision, emotion regulation, and performance. *International Journal of Selection and Assesment* DOI: 10.1111/ijjsa.12301
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Cosequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010
- Nguyen, Ngoc Nhu. Nham, Tuan Phong. Takahashi, Yoshi. 2019. Relationship between Ability-Based Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. *Sustainability*
- Pines, A.M., Aronson, E., & Kafry, D. 1981. *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: The Free Press, Mcmillan Publishing Co.Inc
- Qu & Wang. (2015). Study on the relationships between nurses' job burnout and subjective wellbeing. *Journal Chinese Nursing Research*.12(1): 249-259

- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Edisi Ketiga). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8–26. <https://doi.org/10.1177/0002716299561001001>
- Sugiarto dan Siagian. 2006. *Metode Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Walsh, Gianfranco; Bartikowski, Boris (2013). Employee emotional labour and quitting intentions: moderating effects of gender and age. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1213–1237. doi:10.1108/03090561311324291
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and Inrole behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601–617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>
- Yoon-Na Cho, Brian N. Rutherford, Scott B. Friend, G. Alexander Hamwi, and JungKun Park.. 2017. The Role of Emotions on Frontline Employee Turnover Intentions. *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 25, no. 1 (Winter 2017), pp. 57–68