

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*  
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
KABUPATEN (DPRK) ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Derajat  
Sarjana S-1 Psikologi



Oleh:  
**LUTHFI HANIF**  
NPM: 2009110031

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2025**

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*  
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
KABUPATEN (DPRK) ACEH SINGKIL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Derajat  
Sarjana S-1 Psikologi



**Oleh:**

**LUTHFI HANIF**

**NPM: 2009110031**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada Tanggal  
**03 FEB 2025**

MENGESAHKAN  
Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Aceh



Dekan,

(Hanna Amalia, S.Psi., M.Psi., Psikolog)

Dewan Penguji

1. Nur Hasmalawati, M.Si
2. Imam Abdillah Lukman, M.Si
3. Sukri Karim, M.Si
4. Rizka Dara Vonna, M.Psi., Psikolog

Tanggal Persetujuan

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfi Hanif

NPM : 2009110031

Fakultas : Psikologi

Menyatakan skripsi ini saya susun dengan judul **“Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Job Performance* pada Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) Aceh Singkil”** ini, secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika kemudian hari ternyata saya ini tidak benar, maka saya sanggup menerima segala sanksi sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Banda Aceh, 27 Januari 2025

Yang Menyatakan,

  
Luthfi Hanif  
NPM: 2009110031

## **MOTTO**

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, Kesempitan bersama kelapangan, dan kesulitan Bersama kemudahan.”

**-HR Tirmidzi-**

“Kalau anda sedang punya persoalan yang membuat anda kecewa, jangan larut dalam kekecewaan tersebut. Perangi semua perasaan yang tidak baik. Boleh jadi sesuatu yang anda tidak sukai ada kebaikan di dalamnya”

**-Ustad Adi Hidayat-**

“Porsi manusia itu berbeda-beda, beruntungnya beda, sedihnya beda, masalahnya beda, cobaannya juga berbeda. Tidak ada yang berat maupun ringan, semuanya dipikul sesuai Pundak masing-masing. Karena setiap yang bernyawa punya lintasan hidup yang berbeda-beda, ada yang sudah selesai, ada yang baru memulai, ada yang sudah berhasil, dan ada juga yang sedang menunggu hasil.”

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, sujud serta syukur kepada Allah swt. Terimakasih ya Allah atas segala karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih ya Allah karena selalu mengiringi Langkah hamba dengan kekuatan, ketekunan, dan kesabaran selama proses skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan yang paling utama kepada diri saya sendiri karena telah berjuang dengan keringat dan air mata yang bercucuran dalam melewati segala proses rumit ini. Terimakasih untuk jiwa yang penuh dengan keambisiusan, kerja keras dan motivasi tinggi sehingga mengantarkan saya ketitik ini. Saya percaya dengan satu kata Mutiara yang mengatakan “Hal terpenting bukanlah seberapa cepat kamu berjalan, tapi bagaimana kamu berjalan sampai menyentuh garis finish. Jangan pernah berhenti, meski kamu berjalan lebih lambat dari yang lain”.

Skripsi ini teristimewa saya dedikasikan untuk kedua orang tua saya dan saudara-saudara kandung saya. Terimakasih untuk segala do'a, dukungan, jerih payah untuk pendidikan putramu ini Ayah dan Mamak. Terimakasih selalu menguatkan ketika terdapat kendala yang harus saya lalui dalam proses rumit ini. Setiap kali saya merasa Allah mempermudah jalan saya, Allah memberikan saya kelancaran, dan saat saya merasa beruntung, saya selalu mengatakan bahwa ini adalah doa kedua orang tua saya yang Allah ijabah.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*, segala puji kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam kepada pelindung alam yakni Nabi Muhammad SAW yang membawa umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan izin Allah Subhanahu Wata'ala, dan juga dukungan serta bimbingan dan arahan dari keluarga, dosen pembimbing, dan teman-teman. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S. Psi) di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, nasehat, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Aslam Nur, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Ibu Hanna Amalia, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Sukri Karim, M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Nur Hasmalawati, S. Psi., M. Si selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh dan selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan juga dukungan berupa semangat mulai dari awal hingga terselesainya skripsi ini.

5. Ibu Rizka Dara Vonna, M.Psi., selaku dosen pembimbing II penulis dalam skripsi ini. Terimakasih untuk bimbingan, arahan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf akademik Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Psikologi Muhammadiyah Aceh
7. Kepada kedua orang tua penulis Ayah Ahmad Badaruzzaman dan Mamak Nelly Octaviany yang telah mendo'a kan dan membantu dukungan finansial penulis selama melaksanakan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada saudara-saudara kandung penulis, Kakak Faradisa, Adek Rizqa, Adek Aliya, Adek Rania, Adek Ruqayya, Adek Sirin, Adek Ibrahim, dan si bungsu Adek Ibad. Terimakasih sudah memberikan semangat kepada penulis agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman jurusan Psikologi angkatan 2020 yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan maupun pada saat penulis menyusun skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi isi maupun hasil dari penelitian ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak yang membaca agar dapat membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini kedepannya.

Banda Aceh, 27 Januari 2025

**Luthfi Hanif**  
2009110031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Job Performance.....	11
1. Pengertian Job Performance.....	11
2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Performance</i> .....	12
3. Aspek Job Performance .....	15
4. Indikator Job Performance .....	19
B. Emotional Labor.....	21
1. Definisi Emotional Labor .....	21
2. Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Labor</i> .....	23
3. Aspek Emotional Labor .....	26
4. Indikator Emotional Labor .....	28
C. Pengaruh Emotional Labor terhadap Job Performance.....	30
D. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	33
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
1. Emotional Labor .....	33
2. Job Performance .....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
1. Skala Emotional Labor .....	36
2. Skala Job Performance.....	36
E. Validitas dan Reliabilitas .....	37
1. Validitas .....	37

2. Reliabilitas .....	37
F. Analisis Data.....	38
1. Uji Asumsi.....	38
2. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Orientasi Kancan .....	41
B. Persiapan Penelitian .....	42
C. Pelaksanaan Penelitian .....	42
D. Hasil Penelitian .....	43
1. Uji Instrumen .....	43
2. Deskripsi Responden dan Data Penelitian.....	46
3. Deskripsi Data Penelitian .....	48
4. Uji Normalitas.....	49
5. Uji Linieritas .....	50
6. Uji Hipotesis.....	50
E. Pembahasan.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Penilaian Pernyataan <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i> .....	35
Tabel 3.2 <i>Blueprint Skala Emotional Labor</i> .....	36
Tabel 3.3 <i>Blueprint Skala Job Performance</i> .....	36
Tabel 4.1 Skala <i>Emotional Labor</i> Sebelum Aitem Gugur Dibuang .....	44
Tabel 4.2 Skala <i>Emotional Labor</i> Setelah Aitem Gugur Dibuang .....	44
Tabel 4.3 Skala <i>Job Performance</i> Tanpa di Buang Aitem Gugur .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala <i>Emotional Labor</i> Sebelum Aitem Gugur Dibuang.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skala <i>Emotional Labor</i> Setelah Aitem Gugur Dibuang.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Skala <i>Job Performance</i> Tanpa Aitem Gugur .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.9 Deskripsi Data Penelitian .....	48
Tabel 4.10 Rumus Kategorisasi .....	48
Tabel 4.11 Kategorisasi <i>Emotional Labor</i> .....	48
Tabel 4.12 Kategorisasi <i>Job Performance</i> .....	49
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.14 Uji Linieritas .....	50
Tabel 4.15 Uji Hipotesis .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1	Skala Penelitian .....	61
2. Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian.....	64
3. Lampiran 3	Uji Reliabilitas Skala <i>Emotional Labor</i> .....	71
4. Lampiran 4	Uji Reliabilitas Skala <i>Job Performance</i> .....	79
5. Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas.....	82
6. Lampiran 6	Hasil Uji Linieritas .....	83
7. Lampiran 7	Hasil Uji Regresi .....	84
8. Lampiran 8	SK Pembimbing .....	85
9. Lampiran 9	Surat Izin Penelitian .....	86
10. Lampiran 10	Surat Selesai Penelitian .....	87
11. Lampiran 11	Biodata Penulis.....	88

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* PADA  
PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
KABUPATEN (DPRK) ACEH SINGKIL**

Luthfi Hanif

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh  
Jl. Muhammadiyah No. 91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh  
luthfihaniflbs12@gmail.com

**ABSTRAK**

Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Job Performance* pada Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) Aceh Singkil. Tujuan dari penelitian ini ialah ingin melihat pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai. Faktor yang mempengaruhi *job performance* salah satunya ialah *emotional labor*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 48 orang dengan jumlah sampel 48 orang dengan metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala *emotional labor* dan skala *job performance*. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,732 ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa hasil hipotesis  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *emotional labor* dengan *job performance* pada pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRK) Aceh Singkil. Hasil uji linier menunjukkan bahwa  $F = 1,490$  dengan taraf signifikansi 0,179 ( $p > 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan linier pada kedua variabel tersebut. Sumbangan variabel *emotional labor* terhadap *job performance* sebanyak 0,3%.

***Kata Kunci : Emotional Labor, Job Performance, Pegawai***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) yang biasa dikenal sebagai tangan kanan para anggota DPRK merupakan perangkat yang memiliki tugas penting di lembaga legislatif tersebut. Pekerjaan yang dilakukan oleh para individu tentunya memiliki tingkat kesulitan. Realisasi pencapaian sasaran kinerja yang setiap tahunnya tidak mencapai sasaran sebagaimana telah ditetapkan dalam Renstra (Rencana Kerja Strategis) sehingga belum sesuai dengan DPA (Dokumen Pelaksana Anggaran). Keadaan tersebut akan berdampak pula pada menurunnya kinerja pada sebagian pegawai sekretariat DPR Aceh. Hal ini terlihat dari banyaknya pegawai yang mengabaikan tugas pokok dan fungsinya serta tanggung jawabnya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada anggota DPR Aceh (Agustianur, Nasir & Sulaiman, 2018).

Tugas dan fungsi pegawai sekretariat DPR Aceh yaitu mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian. Berikut adalah fungsi pegawai sekretariat DPR yakni menyelenggarakan koordinasi dan penyusunan rencana, koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi, perumusan kebijakan administrasi, perumusan kebijakan keahlian, perumusan kebijakan pengolahan data dan pelayanan informasi, perumusan kebijakan pengawasan intern,

pelaksanaan kegiatan yang ditugaskan oleh DPR dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada DPR (DPR RI, 2016).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen penting dalam suatu organisasi, yang merujuk pada individu-individu yang bekerja di dalamnya. Istilah tersebut juga dikenal sebagai personel, tenaga kerja, pekerja, atau pegawai yang berperan sebagai penggerak organisasi untuk mencapai tujuan dan mempertahankan keberadaannya. Pengembangan kapasitas SDM dipengaruhi oleh sistem dan lingkungan tempatnya bekerja. Sistem ini beroperasi melalui manajemen, baik secara formal maupun informal. Tanpa adanya manajemen yang baik, kinerja pegawai di sekretariat DPRK Aceh Singkil tidak akan berjalan optimal. Akibatnya, visi dan misi yang telah ditetapkan untuk mendukung tugas pokok dan fungsi DPRK Aceh Singkil tidak akan tercapai, begitu pula dengan target-target yang telah di rencanakan (Tumangger, Nasution, & Suharyanto, 2022).

Sekretariat DPRK Aceh Singkil tentunya menuntut individu untuk bisa mencapai tugas dan fungsinya dengan optimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan beberapa staf sekretariat diketahui bahwa peran pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil belum mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik yakni menunjang fungsi dari dewan perwakilan rakyat daerah itu sendiri. Pegawai sekretariat dengan segala tanggungjawabnya dituntut untuk bisa membantu menjalankan tugas anggota DPR secara responsif. Tugas tersebut harus dilaksanakan dengan cepat dan tepat, karena jika terjadi kesalahan maka akan berakibat fatal terhadap kepentingan

umum. *Emotional labor* merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan organisasi dalam pencapaian suatu kinerja yang baik namun berdasarkan hasil wawancara mendapati bahwa pegawai bidang kesekretariat tidak menjalankan fungsinya dengan baik.

Keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi dapat ditinjau dari kinerja pegawai. Namun masalah muncul jika kinerja pegawainya tidak baik atau menurun maka akan berakibat tidak berjalannya roda organisasi. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, anggota DPRK Aceh Singkil terkadang tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik tanpa adanya bantuan dari pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil yang tercantum dalam Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRK Aceh Singkil Pasal 10 dan 11, maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, anggota DPRK Aceh Singkil dibantu oleh pegawai yang merupakan unsur pelayanan terhadap anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten, yaitu pegawai yang diperbantukan merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan honorer yang membantu tugas dan fungsinya anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten.

Berdasarkan pemaparan Qanun Kabupaten Aceh Singkil di atas, sebenarnya dapat dilihat bahwa peran *emotional labor* pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil sangat berpengaruh sehingga jika performa pegawainya tidak berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi kinerja anggota DPRK itu sendiri. Fenomena yang terjadi di Aceh Singkil diketahui bahwa sebagian dari pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil merasa tertekan dikarenakan merasa terbebani

dengan tanggung jawab yang di emban, adapun SOP pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil umumnya mencakup berbagai aspek seperti tata cara pengelolaan surat masuk dan keluar, pengelolaan arsip, pengelolaan keuangan, hingga tatacara pelaksanaan rapat dan kegiatan lainnya yang di lakukan oleh anggota dewan informasi ini didapat dari hasil wawancara bersama dengan beberapa pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil. Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis melakukan survey terkait *emotional labor* dan *job performance* pada bulan Februari 2024 dan didapatkan hasil sebagai berikut. Dari dua pegawai sekretariat dan Sekwan DPRK Aceh Singkil yang diwawancarai pada bulan Februari 2024, sampel RL menyatakan:

*“Kerja disini tuh harus detil dan fokus, karna kan tupoksi kerjaanku yang menyusun draft dalam pembahasan dan notulensi rapat anggota dewan. Tapi yang jadi masalah itu ketika seringnya tertunda rapat bahkan sampai mendadak pemberitahuannya ada rapat kan apalagi sampai tengah malam gitu jadi kewalahan dalam mengatur emosi, sehingga kerjaanku terkadang gak maksimal, itu biasanya sering kena marah juga dari atasan sih.”*

Sedangkan menurut pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil berinisial HR pada bulan Februari 2024, subjek mengatakan:

*“kerja disini tuh di tuntutan untuk bisa kerja cepat ya, apalagi kalau lagi rapat anggota dewan yang sampai malam bahkan subuh, jadi kita juga harus stand by di kantor. Makanya kalau lagi rapat sampai subuh tu bikin kita telat masuk kantor besoknya, nahh ketika masuk kantor besoknya itu kita harus bisa mengatur emosi walau secapek gimana pun kita, karena kalau kita tidak bisa mengatur emosi pasti kita akan kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja sehingga kinerja yang kita lakukan jadinya engga maksimal, saya pernah sih waktu itu ada rapat sampai tengah malam jadi saya haru selalu stand by di kantor besok nya ketika masuk saya di tegur sama sekwan nya karena ada kesalahan yang saya buat.”*

Menurut Sekretaris Dewan DPRK Aceh Singkil pada bulan Februari 2024, subjek mengatakan :

*“karyawan disini kerjanya sesuai dengan tupoksi masing-masing, walaupun terkadang sering lembur yang membuat karyawan telat dating keesokan harinya dan banyak pekerjaan yang harus di selesaikan dalam satu malam. Yang terkadang menimbulkan efek kelelahan saja yang sering membuat staf disini sulit*

*untuk mengatur emosinya ketika sedang bekerja dan bertemu dengan rekan kerja sehingga kadang menimbulkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan target atau terabaikan dan arahan dari saya ataupun anggota dewan, walaupun tidak setiap saat juga disini mengadakan rapat hingga tengah malam.”*

Berdasarkan hasil wawancara terdapat para pegawai yang kewalahan dalam mencapai kinerja yang baik ketika banyaknya kegiatan yang selalu tertunda bahkan adanya kegiatan sampai tengah malam sehingga kesusahan dalam mengatur emosinya, serta berpengaruh ketika para pegawai susah dalam mengatur emosinya maka akan terjadi komunikasi yang buruk ketika berada di kantor sehingga menghasilkan pekerjaan yang kurang maksimal, hal ini menunjukkan adanya pegawai yang berpura-pura dalam mengatur emosinya sehingga merasakan tertekan maka akan menghasilkan kinerja yang kurang maksimal serta komunikasi yang kurang baik dalam lingkungan pekerjaan. Penguturan dari Sekretaris Dewan juga menguatkan bahwa *emotional labor* di pengaruhi oleh kelelahan dalam bekerja, namun dalam taraf pimpinan tidak melihat bahwa itu sebagai penurunan kinerjanya, karena berdasarkan hasil absensi yang di dapatkan dari bidang sekretariat sendiri bahwa pegawai bekerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan, namun karena absensinya manual maka dapat terindikasi hal tersebut dapat dimanipulasi sehingga tidak kuat untuk dipertanggungjawabkan keabsahannya. Hal ini menandakan *emotional labor* yang menurun karena tidak diterapkannya aturan pekerjaan sebagaimana semestinya, sehingga menimbulkan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai itu sendiri.

*Job performance* merupakan sejauh mana seorang anggota organisasi (pegawai) memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi. *Job performance* adalah hasil dari pelaksanaan tanggung jawab yang ditetapkan,

pemenuhan tenggat waktu, kompetensi pegawai, serta efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Pradhan & Jena, 2017). Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang berarti hasil kerja atau pencapaian nyata yang diraih oleh seseorang. Menurut Gomez (dalam Kingsman & Fatyandri, 2018) mengemukakan definisi kinerja pegawai sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas. Lebih lanjut menurut Mangkunegara (dalam Kingsman & Fatyandri, 2018) menyatakan bahwa kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Konseptualisasi *job performance* memiliki peran yang dipandang sebagai kinerja pekerjaan dalam peran ekstra, kinerja peran ekstra adalah praktik yang penting untuk efektivitas organisasi tetapi bersifat diskresioner, dalam perilaku kinerja peran terkait dengan tugas dan tanggung jawab formal suatu organisasi. Oleh karena itu dapat diketahui *job performance* yang baik ditandai dengan mampunya pegawai dalam mencapai tujuan, dapat melihat tujuan organisasi, loyal dan berkomitmen, dan begitupun sebaliknya (Pradhan & Jena, 2017). Namun fakta di lapangan yang menunjukkan ketidakberaturan tupoksi kerja yang berlaku serta ketidak sesuaian SOP sehingga menurunkan kinerja pegawai akibat kelelahan dan tuntutan emosi yang dialaminya. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hur dan Han, 2015) bahwa kelelahan emosi dapat mempengaruhi *job performance*.

Kinerja seorang pegawai yang menurun dapat berakibat fatal pada hasil kerjanya, sehingga tidak jarang dapat memengaruhi *emotional labor* dan memengaruhi pada *job performance* (Pradiningrum, Lestari & Santoso, 2020). Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Agustianur, Nasir dan Sulaiman (2018), mendapatkan hasil bahwa secara empiris faktor *emotional labor* memengaruhi baik motivasi kerja maupun *job performance* pada pegawai sekretariat DPRK Aceh.

Tindakan menampilkan emosi yang diinginkan secara sosial telah dianggap sebagai bentuk *emotional labor* karena memerlukan upaya dari pegawai untuk mengelola ekspresi emosional atau mengubah perasaan batin untuk memfasilitasi efektivitas tugas dan efektivitas pegawai (Hochschild, 1983). Meskipun terdapat banyak definisi *emotional labor* dalam literatur, pengaturan perasaan dan ekspresi di tempat kerja merupakan pemahaman umum mengenai konsep tersebut.

*Emotional labor* mengharuskan pegawai untuk menggunakan strategi pengaturan emosi di tempat kerja untuk menyelesaikan disonansi emosional yang dihasilkan dari menampilkan emosi yang diinginkan secara terorganisir terlepas (Hochschild, 1983). Tentunya hal ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan pegawai, namun juga performa kerjanya, yang secara tidak langsung berdampak pada kinerja operasional perusahaan (Lee & Chelladurai, 2016). *Emotional labor* mengacu pada proses berkelanjutan memodulasi kinerja ekspresif internal dan eksternal dengan tujuan mencapai tujuan organisasi (Grandey, 2019). Dalam penelitian sebelumnya, *emotional labor* dianggap sebagai salah satu strategi

regulasi emosional bagi pegawai garis depan yang mengalami kelelahan emosional (Wang, 2020). Lu dan Cursory (2016) juga menemukan bahwa sumber stres yang sering terjadi dikarenakan individu menyembunyikan emosi batinnya, sehingga menyebabkan kelelahan emosi pada individu yang bekerja.

Masing-masing individu memiliki pekerjaan yang padat dengan tingkat kerja berada pada *high level*. Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan masalah bahwasannya kinerja yang baik sejatinya berada di *high level* dan para subjek berada pada tingkat pekerjaan yang demikian. Oleh karena itu perasaan tertekan dan stress merupakan hal yang wajar terjadi didalam suatu pekerjaan sehingga dari fenomena yang ada di lapangan peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil.

### **C. Keaslian Penelitian**

Berikut ini uraian menurut hasil penelitian dari beberapa peneliti terkait *emotional labor* dan *job performance*:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi dan Parahyanti (2022) dengan judul *Emotional Exhaustion* Sebagai Mediator Antara *Emotional Labor* dan *Job Performance* pada Pegawai Sales Ritel. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ada 86 partisipan yang memiliki *emotional labor* yang baik dengan persentase 34% dan *job performance* yang baik yaitu

26%. Hal ini dikarenakan adanya mediator dalam penelitian yaitu *emotional exhaustion*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Siswati (2017) dengan judul Hubungan Antara *Emotional Labor* dengan *Burnout* pada Pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang. Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin tinggi *emotional labor* maka akan semakin rendah *burnout*. Sebaliknya, semakin rendah *emotional labor* maka *burnout* yang dirasakan pegawai akan semakin tinggi. *emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 24 % terhadap *burnout*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2024) dengan judul Keterkaitan *Emotional Labor* dan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Taman Wisata Merci. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *emotional labor* berdistribusi sebesar 41.2 % terhadap kepuasan kerja. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* memiliki keterkaitan terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Taman Wisata Merci.

Berdasarkan keaslian penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki perbedaan yaitu: tahun penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, serta subjek penelitiannya.

#### ***D. Tujuan Penelitian***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil.

#### ***E. Manfaat Penelitian***

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *emotional labor* dan *job performance* dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Serta menjadi bahan acuan untuk penelitiannya selanjutnya yang mengenai pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance*.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Responden Penelitian (pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil berkaitan dengan *emotional labor* dan *job performance* dengan melakukan kegiatan psikoedukasi dengan tema mengatasi kelelahan dan stres untuk meningkatkan kinerja.

### b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk bisa memahami dan lebih peka terhadap kondisi pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil dan memberikan dukungan sosial untuk menghindari kelelahan dan stres pada pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. *Job Performance***

##### **1. Pengertian *Job Performance***

Menurut Bakker dan Demerouti (2022) *job performance* adalah hasil dari interaksi antara berbagai faktor individu dan lingkungan yang memengaruhi bagaimana seorang pekerja melakukan tugas-tugas pekerjaannya. Bakker mengemukakan bahwa *job performance* dapat dipengaruhi oleh motivasi, keterampilan, dan kondisi kerja yang ada. Konsep ini melibatkan penilaian terhadap bagaimana baiknya seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dan seberapa efektif pegawai mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan.

Grant (2021) mendefinisikan *job performance* sebagai hasil dari kontribusi individu yang tidak hanya mencakup pencapaian hasil yang diukur, tetapi juga melibatkan bagaimana individu mempengaruhi lingkungan kerja dan berkontribusi pada keberhasilan tim dan organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya Judge dan Bono (2022) mendefinisikan *job performance* sebagai perilaku yang berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi dan yang dapat diukur melalui hasil, produktivitas, serta kualitas dan kuantitas output kerja.

Kemudian menurut Wang dan Shi (2023) yang menyatakan bahwa *job performance* adanya interaksi sosial, norma-norma organisasi, dan

fleksibilitas dalam menghadapi perubahan di suatu perusahaan. Parker dan Axtell (2024) menyatakan bahwa *job performance* diartikan sebagai hasil dari penyesuaian dan adaptasi yang dilakukan pegawai dalam desain pekerjaannya yang mengarah pada peningkatan kinerja individu dan keseluruhan tim.

Berdasarkan teori di atas, maka dapat diketahui bahwa *job performance* adalah hasil dari kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas dan mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor seperti tuntutan pekerjaan, sumber daya yang tersedia dan kesesuaian antara individu dan lingkungan kerja serta motivasi dan pemenuhan kebutuhan psikologis juga berperan penting.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi *Job Performance***

Faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance* menurut Bakker dan Demerouti (2022) antara lain sebagai berikut:

- a. Faktor individu, merupakan keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan kompetensi spesifik yang diperlukan untuk pekerjaan yang meliputi sebagai berikut:
  - 1) Motivasi merupakan dorongan internal untuk mencapai tujuan dan hasil kerja yang diinginkan.
  - 2) Kepribadian merupakan karakteristik individu seperti proaktivitas, kepercayaan diri, dan sikap.
  - 3) Kesejahteraan psikologis merupakan kesehatan mental, kepuasan kerja, dan keseimbangan kerja-hidup.

b. Faktor organisasi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kerja merupakan kondisi fisik dan psikologis tempat kerja, seperti keselamatan, kenyamanan, dan dukungan sosial.
- 2) Kultur organisasi merupakan nilai-nilai, norma-norma, dan praktik yang berlaku di dalam organisasi.
- 3) Kepemimpinan merupakan gaya manajemen, umpan balik, dan dukungan dari atasan.

c. Faktor pekerjaan, di antaranya sebagai berikut:

- 1) Tuntutan pekerjaan merupakan beban kerja, tekanan waktu, kompleksitas tugas, dan konflik peran.
- 2) Sumber daya pekerjaan merupakan dukungan sosial, otonomi, kesempatan untuk berkembang, penghargaan, dan fasilitas kerja.

d. Faktor eksternal, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kondisi ekonomi merupakan situasi ekonomi makro yang memengaruhi stabilitas dan sumber daya organisasi.
- 2) Tren industri merupakan perubahan dalam industri yang mempengaruhi cara kerja dan kebutuhan keterampilan.

e. Faktor sosial, meliputi sebagai berikut:

- 1) Hubungan antarpribadi merupakan kualitas interaksi dan dukungan dari rekan kerja dan supervisor.
- 2) Budaya tim merupakan dinamika yang terjadi di dalam organisasi atau perusahaan.

Menurut Grant (2021) ada lima faktor yang mempengaruhi *job performance* yaitu:

a. Motivasi intrinsik merujuk pada dorongan internal untuk melakukan pekerjaan karena kepuasan dan rasa pencapaian yang diperoleh dari

pekerjaan itu sendiri. Grant menekankan bahwa pegawai yang terlibat dalam pekerjaan yang ia anggap berarti dan memuaskan secara pribadi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

- b. Keterhubungan dan dukungan sosial, keterhubungan sosial dan dukungan dari rekan kerja serta atasan memainkan peran penting dalam kinerja kerja. Grant menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa diterima dan didukung, dapat meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan motivasi dan pengurangan stres.
- c. Tugas yang menantang dan berarti, pegawai cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik ketika ia merasa tugasnya menantang dan memberikan makna. Pekerjaan yang menantang mendorong pegawai untuk berusaha lebih keras dan berinovasi, sedangkan pekerjaan yang memberikan makna membuat pegawai merasa bahwa pekerjaannya penting dan berdampak.
- d. Keterampilan dan kompetensi, pentingnya pencocokan antara keterampilan pegawai dengan tuntutan pekerjaannya. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.
- e. Autonomi dan kontrol, tingkat otonomi yang diberikan dalam pekerjaan yaitu, kemampuan untuk membuat keputusan dan mengontrol aspek-aspek tertentu dari pekerjaannya dapat meningkatkan kinerja kerja. Otonomi memberikan rasa tanggung jawab dan kebebasan yang dapat meningkatkan motivasi dan efisiensi.

Berikutnya, Judge dan Bono (2022) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance* yang berfokus pada hubungan antara sifat-sifat kepribadian dan kinerja yang diuraikan sebagai berikut:

- a. *Core Self-Evaluations* (CSE) adalah konstruksi kepribadian yang mencakup *self-esteem* (harga diri), *generalized self-efficacy* (efikasi diri umum), *locus of control* (lokus kontrol), dan *emotional stability* (stabilitas emosional).
- b. Kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi dengan cara yang positif untuk memfasilitasi komunikasi dan hubungan yang efektif.
- c. Ekstraversi adalah sifat kepribadian yang mencakup tingkat keaktifan sosial, keceriaan, dan dorongan untuk mencari stimulasi dari lingkungan sosial.
- d. Keterbukaan terhadap pengalaman melibatkan kesiapan untuk mencoba hal-hal baru, berkreasi, dan berpikir secara fleksibel.
- e. Kepatuhan, mencakup sifat kepribadian yang terkait dengan keteraturan, tanggung jawab, dan ketelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi *job performance* yaitu faktor internal dan eksternal, yang mencakup desain pekerjaan yang mendukung, motivasi dan makna pekerjaan yang kuat, serta pemahaman dan pemanfaatan kepribadian individu.

### **3. Aspek Job Performance**

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2022), adapun aspek-aspek *job performance*, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Tuntutan pekerjaan (*job demands*) adalah aspek-aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik atau mental yang signifikan dan dapat menyebabkan stres jika tidak dikelola dengan baik. Adapun jenis dari *job demands* adalah sebagai berikut:
- 1) Beban kerja (*workload*): jumlah tugas atau beban kerja yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kinerja.
  - 2) Tekanan waktu (*time pressure*) adalah deadline ketat atau tekanan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu singkat. Tekanan waktu dapat menyebabkan stres dan penurunan kualitas pekerjaan.
  - 3) Kompleksitas tugas (*task complexity*) yaitu kesulitan atau kompleksitas tugas yang harus dilakukan. Tugas yang kompleks memerlukan keterampilan dan usaha ekstra.
  - 4) Konflik peran (*role conflict*) adalah ketidakjelasan atau konflik dalam tanggung jawab pekerjaan. Konflik peran dapat menyebabkan kebingungan dan stres.
  - 5) Ketidakpastian pekerjaan (*job uncertainty*) yaitu ketidakpastian tentang masa depan pekerjaan atau keamanan kerja. Ketidakpastian ini dapat menambah stres dan mempengaruhi motivasi.
- b. Sumber daya pekerjaan (*job resources*) adalah aspek-aspek pekerjaan yang membantu individu mengatasi tuntutan pekerjaan, mencapai tujuan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan serta kinerja. Adapun jenis dari *job resources* yaitu:

- 1) Dukungan sosial (*social support*) yaitu dukungan dari rekan kerja, supervisor, atau anggota tim yang dapat membantu dalam mengatasi tuntutan pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja.
- 2) Otonomi (*autonomy*) merupakan kebebasan dalam membuat keputusan tentang bagaimana pekerjaan dilakukan. Otonomi dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
- 3) Kesempatan untuk berkembang (*opportunities for development*) merupakan akses ke pelatihan dan peluang pengembangan keterampilan. Kesempatan ini membantu dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan.
- 4) Penghargaan (*rewards*), penghargaan atau pengakuan atas pencapaian dan hasil kerja yang baik. Penghargaan dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
- 5) Fasilitas kerja (*work environment*) yaitu lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung. Fasilitas kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan.

Deci dan Ryan (2022) menyatakan bahwa aspek dari *job performace* antara lain:

- a. Kebutuhan akan kemandirian (*autonomy*), pegawai merasa perlu untuk memiliki kebebasan dalam membuat keputusan tentang cara individu menjalankan pekerjaan.

- b. Kebutuhan akan kompetensi (*competence*), pegawai merasa bahwa ia memiliki keterampilan yang memadai dan mampu mencapai tujuan pekerjaan.
- c. Kebutuhan akan hubungan (*relatedness*), pegawai merasa terhubung dan dihargai dalam lingkungan kerjanya.

Teori yang dikemukakan oleh Zhao, Geng, Xie(2024) mengungkapkan bahwa aspek dari *job performace* antara lain yaitu:

- a. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), penilaian individu terhadap manfaat atau kerugian dari melakukan suatu perilaku.
- b. Norma subjektif (*subjective norms*), persepsi individu tentang tekanan sosial atau harapan dari orang lain mengenai apakah pegawai seharusnya melakukan suatu perilaku.
- c. Kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*), keyakinan individu tentang kemampuannya untuk mengontrol atau mempengaruhi hasil dari suatu perilaku.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek *job performance* di antara lain, yaitu keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia, di mana sumber daya seperti dukungan sosial dan otonomi dapat mengurangi dampak negatif tuntutan pekerjaan dan meningkatkan kinerja. Kemudian motivasional dengan menyoroti kebutuhan dasar seperti otonomi, kompetensi, dan hubungan sosial, yang berperan penting dalam meningkatkan motivasi intrinsik dan keterlibatan pegawai. Pentingnya

sikap terhadap pekerjaan, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, yang mempengaruhi niat dan perilaku pegawai dalam konteks kerja.

#### 4. Indikator Job Performance

Bakker dan Demerouti (2022) mengemukakan bahwa indikator dari *job performance* antara lain:

- a. Kinerja individu (*individual performance*), kinerja individual mencakup seberapa efektif seseorang menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya.
- b. Keterlibatan (*engagement*) mencerminkan sejauh mana individu merasa terlibat dan termotivasi dalam pekerjaannya.
- c. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) yaitu kepuasan kerja dengan mengukur sejauh mana individu merasa puas dengan pekerjaannya.
- d. Kinerja tim (*team performance*) yaitu kinerja tim yang mencerminkan efektivitas kelompok dalam mencapai tujuan bersama
- e. Penanganan stres (*stress management*), yaitu kemampuan individu untuk mengelola stres terkait pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja.

Menurut Grant (2021), indikator dari *job performance* sebagai berikut:

- a. Pegawai merasa tertarik dan puas dengan tugas-tugas yang di lakukan.
- b. Pegawai menunjukkan rasa kepuasan pribadi dan keterlibatan dalam pekerjaan.
- c. Tingkat keterlibatan dan antusiasme dalam menjalankan pekerjaan.
- d. Pegawai menganggap pekerjaannya memberikan kontribusi penting atau berdampak positif.
- e. Tingkat kepuasan dan rasa pencapaian yang dirasakan dari hasil pekerjaan.

- f. Pegawai merasa bahwa pekerjaannya selaras dengan nilai dan tujuan pribadi.
- g. Pegawai menerima dukungan emosional dan praktis dari rekan kerja dan atasan.
- h. Tingkat kepuasan pegawai dengan dukungan yang dia terima.
- i. Frekuensi dan kualitas interaksi sosial di tempat kerja.
- j. Pegawai memiliki kebebasan dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya.
- k. Tingkat kepuasan dengan tingkat kontrol yang pegawai miliki atas tugas-tugasnya.
- l. Kemampuan pegawai untuk berinovasi dan melakukan pekerjaan dengan caranya sendiri.

Judge dan Bono (2022), mengemukakan indikator dari *job performance* antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Pegawai memiliki rasa harga diri yang tinggi dan percaya pada dirinya sendiri.
- b. Pegawai percaya bahwa individu dapat mengatasi tantangan dan mencapai tujuan.
- c. Pegawai merasa bahwa ia memiliki kendali atas hasil pekerjaannya. Pegawai menunjukkan ketahanan terhadap stres dan emosi negatif.
- d. Kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain.
- e. Kemampuan berinteraksi dengan rekan kerja secara efektif dan empatik.

- f. Tingkat keberhasilan dalam mengelola konflik dan stres di tempat kerja.
- g. Tingkat keaktifan sosial dan keterlibatan dalam interaksi dengan rekan kerja.
- h. Frekuensi partisipasi dalam kegiatan sosial dan pekerjaan yang memerlukan komunikasi.
- i. Tingkat energi dan antusiasme yang ditunjukkan dalam interaksi sosial.
- j. Kesiapan untuk mencoba ide dan pendekatan baru dalam pekerjaan.
- k. Tingkat kreativitas dan inovasi dalam menyelesaikan tugas-tugas.
- l. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru.
- m. Keteraturan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan memenuhi deadline.
- n. Tingkat tanggung jawab dan ketelitian dalam pekerjaan.
- o. Keandalan dan komitmen terhadap tanggung jawab pekerjaan.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator ini mencerminkan berbagai aspek motivasi, kepribadian, dan dukungan sosial yang berkontribusi pada kinerja kerja. Memahami dan mengukur indikator-indikator ini dapat membantu dalam merancang intervensi dan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai di berbagai konteks pekerjaan.

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

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

*Emotional labor* adalah upaya yang dilakukan oleh individu di tempat kerja untuk mengelola dan mengatur emosi, baik yang internal maupun yang diekspresikan, guna memenuhi tuntutan pekerjaan dan harapan sosial. Proses ini melibatkan pengaturan perasaan pribadi untuk menghasilkan pengalaman

emosional yang sesuai dalam interaksi dengan pelanggan, klien, atau rekan kerja (Hoschild, 1983).

Gross (2010) mendefinisikan *emotional labor* adalah proses kompleks di mana individu menerapkan berbagai strategi pengaturan emosi yang telah ditentukan, baik secara sadar maupun tidak sadar, untuk memenuhi tuntutan emosional yang diharapkan dan ditetapkan dalam konteks pekerjaan. Proses ini melibatkan adaptasi dan penyesuaian perasaan pribadi, baik dalam bentuk mengekspresikan emosi tertentu yang diharapkan maupun menahan emosi yang tidak sesuai dengan standar pekerjaan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa interaksi dengan pelanggan, klien, atau rekan kerja sesuai dengan ekspektasi organisasi dan norma sosial yang berlaku.

Sementara menurut pendapat Grandey (2019) *emotional labor* merupakan tindakan mengekspresikan emosi yang tepat, dalam tuntutan organisasi pekerja harus mengontrol perilaku individu dan menampilkan emosi yang sesuai. Menurut Brotheridge dan Lee (2024) *emotional labor* adalah upaya yang dilakukan oleh individu untuk mengelola dan mengekspresikan emosi tertentu sesuai dengan tuntutan pekerjaan, dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi peran dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan atau rekan kerja. Sedangkan Diefendorff, Croyle, Gosserand (2005) *emotional labor* bukan hanya sekedar manajemen emosi eksternal, tetapi juga mempengaruhi kesejahteraan emosional dan psikologis pegawai secara mendalam. *Emotional work resource* (sumber daya kerja emosional) sebagai

mediator yang mempengaruhi dampak *emotional labor* terhadap kesejahteraan pegawai.

Berdasarkan teori-teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* adalah proses yang kompleks dan multidimensional yang melibatkan interaksi antara emosi pribadi, tuntutan pekerjaan, dan ekspektasi sosial. Memahami *emotional labor* membantu dalam menilai dampaknya terhadap individu dan organisasi serta merancang strategi untuk mendukung kesejahteraan pekerja dalam menghadapi tuntutan emosional di tempat kerja.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Labor***

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor* menurut Hoschild (1983), diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Jenis pekerjaan: pekerjaan yang melibatkan interaksi langsung dengan orang lain, seperti layanan pelanggan, perawatan kesehatan, dan pekerjaan sosial, cenderung memerlukan lebih banyak *emotional labor*. Tugas-tugas ini sering kali melibatkan kebutuhan untuk menunjukkan emosi tertentu secara konsisten.
- b. Norma sosial dan organisasi: ekspektasi dan norma yang ditetapkan oleh organisasi atau masyarakat tentang bagaimana emosi harus diungkapkan dalam konteks pekerjaan mempengaruhi *emotional labor*. Beberapa pekerjaan memiliki aturan yang ketat tentang cara berperilaku secara emosional.
- c. Kebutuhan interaksi: semakin sering seseorang berinteraksi dengan orang lain dalam pekerjaannya, semakin besar kemungkinan pegawai harus

terlibat dalam *emotional labor*. Interaksi yang intensif dan berulang dengan pelanggan atau klien menambah kebutuhan untuk mengelola emosi.

- d. Kebijakan dan pelatihan: kebijakan organisasi dan pelatihan yang diberikan kepada pekerja tentang pengelolaan emosi dapat mempengaruhi seberapa banyak *emotional labor* yang dilakukan. Misalnya, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan pelanggan seringkali melibatkan teknik untuk mengelola emosi.

Brotheridge dan Lee (2024) menyatakan faktor yang mempengaruhi *emotional labor*, di antaranya adalah:

- a. Ekspresi eksternal, pegawai mengubah ekspresi emosional eksternalnya untuk memenuhi harapan pekerjaan.
- b. Ketidaknyamanan emosional, *surface acting* sering kali mengakibatkan ketidaknyamanan emosional dan dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis, karena perbedaan antara perasaan internal dan ekspresi eksternal.
- c. Penyesuaian emosional internal, pegawai bekerja untuk mengubah perasaan internalnya agar sesuai dengan emosi yang ditunjukkan di luar.
- d. Peningkatan kesejahteraan, *deep acting* dapat mengurangi ketidaknyamanan emosional dan meningkatkan kesejahteraan karena emosi yang ditunjukkan lebih sesuai dengan perasaan internal yang dimodifikasi.

Menurut Diefendorff, Croyle, Gosserand (2005) ada lima faktor yang mempengaruhi *emotional labor*, yaitu:

- a. *Intensity of emotional expression*, tingkat intensitas emosi yang diperlukan untuk ditampilkan selama interaksi kerja.
- b. *Frequency of emotional display*, seberapa sering emosi harus ditunjukkan dalam pekerjaan.
- c. *Variety of emotions displayed*, jenis emosi yang harus ditunjukkan, seperti kebahagiaan, kesedihan, atau kemarahan, tergantung pada tuntutan peran.
- d. *Surface acting*, penyesuaian emosional yang lebih bersifat sementara dan eksternal, yang seringkali dapat menyebabkan ketidaknyamanan emosional.
- e. *Deep acting*, penyesuaian emosional yang lebih mendalam, yang melibatkan perubahan perasaan internal untuk mencocokkan ekspresi emosional, dan dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan emosional.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* melibatkan beberapa faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana pegawai mengelola dan mengekspresikan emosinya di tempat kerja. Faktor utama dari *emotional labor* mencakup frekuensi (seberapa sering emosi harus ditunjukkan), intensitas (seberapa kuat emosi yang diperlukan), dan keragaman (jenis emosi yang harus ditampilkan). Selain itu, strategi yang digunakan dalam *emotional labor*, yaitu *surface acting* (mengubah ekspresi eksternal tanpa merubah perasaan internal) dan *deep acting* (mengubah perasaan internal untuk sesuai dengan ekspresi emosional yang diharapkan), juga memainkan peran penting. Frekuensi, intensitas, dan keragaman emosi yang diperlukan mempengaruhi bagaimana pegawai menanggapi tuntutan emosional, sementara strategi *emotional labor* yang diterapkan dapat

mempengaruhi kesejahteraan dan efektivitas pegawai dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.

### 3. Aspek Emotional Labor

Adapun aspek-aspek dari *emotional labor* menurut Hirschfeld (1983), di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Surface acting*, mengacu pada penyesuaian ekspresi emosional tanpa mengubah perasaan internal. Ini melibatkan berpura-pura merasakan emosi tertentu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, seperti tersenyum meskipun merasa marah.
- b. *Deep acting*, mengacu pada usaha untuk mengubah perasaan internal agar sesuai dengan emosi yang diharapkan atau dituntut dalam pekerjaan. Ini melibatkan penyesuaian perasaan pribadi sehingga emosi yang ditunjukkan lebih otentik, seperti berusaha merasakan empati sungguhan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Menurut Brotheridge dan Lee (2024) adapun aspek dari *emotional labor* antara lain sebagai berikut:

- a. *Emotional labor strategies*, metode atau pendekatan yang digunakan oleh individu untuk mengelola dan menyesuaikan emosinya dalam konteks pekerjaan guna memenuhi tuntutan emosional yang diharapkan.
- b. *Emotional dissonance*, diskordansi emosional terjadi ketika terdapat perbedaan antara perasaan internal pegawai dan emosi yang diharapkan atau ditunjukkan dalam pekerjaan. Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan emosional dan stres.

c. *Emotional regulation*, regulasi emosional merujuk pada kemampuan pegawai untuk mengelola dan mengatur emosinya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Ini mencakup penggunaan teknik-teknik untuk mengubah perasaan internal agar sesuai dengan ekspresi yang diharapkan.

Menurut Diefendorff, Croyle, Gosserand (2005) adapun aspek dari *emotional labor* antara lain sebagai berikut:

- a. *Frequency of emotional expression*, mengacu pada seberapa sering pegawai diharapkan untuk menunjukkan emosi tertentu dalam interaksi kerja.
- b. *Intensity of emotional expression*, merujuk pada seberapa kuat emosi yang harus ditunjukkan dalam konteks pekerjaan.
- c. *Variety of emotions displayed*, berkaitan dengan berbagai jenis emosi yang harus diperlihatkan oleh pegawai dalam pekerjaannya.
- d. *Emotional labor strategies*, mengacu pada metode yang digunakan oleh pegawai untuk mengelola emosinya agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan

Kesimpulan dari aspek *emotional labor* menunjukkan bahwa pengelolaan emosi di tempat kerja melibatkan beberapa dimensi kunci. Terdapat penekanan pada keseimbangan antara sumber daya yang tersedia dan tuntutan pekerjaan, serta bagaimana hal ini mempengaruhi kesejahteraan pegawai. Aspek seperti frekuensi, intensitas, dan keragaman ekspresi emosional menjadi penting dalam memahami tuntutan emosional yang harus dipenuhi. Selain itu, strategi *emotional labor* yang digunakan, seperti *surface acting* dan *deep acting*, serta fenomena diskordansi emosional dan regulasi emosional, mempengaruhi bagaimana pegawai menanggapi tuntutan emosional.

#### 4. Indikator Emotional Labor

Adapun indikator dari *emotional labor* menurut Hoschild (1983), di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Frekuensi dan intensitas interaksi, yaitu seberapa sering dan seberapa intensif seseorang terlibat dalam interaksi dengan pelanggan atau klien yang memerlukan pengelolaan emosi.
- b. Tingkat permintaan emosional, yaitu seberapa besar tuntutan untuk mengekspresikan emosi tertentu dalam pekerjaan. Ini termasuk seberapa jelas dan ketat ekspektasi organisasi mengenai emosi yang harus ditunjukkan.
- c. Tingkat kepuasan emosional, yaitu seberapa baik pekerja merasa dapat memenuhi tuntutan emosional pekerjaannya tanpa merasa tertekan atau teralienasi dari perasaannya sendiri.
- d. Kesejahteraan emosional dan kelelahan, yaitu gejala kelelahan emosional dan dampaknya terhadap kesehatan mental dan fisik pekerja, termasuk stres, burnout, dan penurunan motivasi kerja.
- e. Autentisitas emosi, yaitu tingkat keautentikan emosi yang dirasakan dan ditunjukkan selama interaksi kerja. Apakah pekerja merasa bahwa emosi yang individu tunjukkan sesuai dengan perasaan internalnya atau tidak.

Indikator dari *emotional labor* yang dikemukakan oleh Brotheridge dan Lee (2024), adalah sebagai berikut:

- a. Ekspresi emosional eksternal, mengubah ekspresi emosional yang terlihat, seperti tersenyum atau menunjukkan keramahan, tanpa mengubah perasaan internal.

- b. Ketidaknyamanan emosional, pegawai merasa tidak nyaman karena perbedaan antara perasaan internal dan ekspresi emosional yang ditunjukkan.
- c. Penyesuaian emosional internal. berusaha untuk merasakan emosi yang harus ditunjukkan, sehingga ekspresi emosional lebih autentik.
- d. Pengalaman emosional positif, mengurangi ketidaknyamanan emosional dan meningkatkan kepuasan kerja karena emosi yang ditampilkan lebih sesuai dengan perasaan internal.
- e. Perbedaan perasaan, ketidakselarasan antara perasaan internal dan emosi yang harus ditunjukkan, menyebabkan stres dan ketidaknyamanan.
- f. Regulasi emosional, kemampuan untuk mengelola perasaan agar sesuai dengan ekspektasi pekerjaan.

Dieffendorff, Croyle, Gosserand (2005), mengemukakan indikator dari *emotional labor* yaitu:

- a. Seberapa sering emosi ditampilkan, frekuensi pegawai harus menunjukkan emosi dalam interaksi sehari-hari di pekerjaan.
- b. Kekuatan emosi yang ditunjukkan, seberapa kuat emosi yang harus diperlihatkan dalam pekerjaan.
- c. Regulasi emosi, tingkat pengaturan emosi yang diperlukan untuk menyesuaikan dengan intensitas yang diharapkan.
- d. Jenis emosi yang ditunjukkan, berbagai jenis emosi yang harus diperlihatkan dalam konteks pekerjaan, seperti kegembiraan, kesedihan, atau kemarahan.

### ***C. Pengaruh Emotional Labor terhadap Job Performance***

Pada teori yang dikemukakan oleh Hochschild (1983), diketahui bahwa individu menampilkan emosi yang tidak dirasakannya, sehingga dapat menyebabkan ketidakcocokan emosional, stres, dan kelelahan, yang pada gilirannya dapat menurunkan motivasi dan efisiensi kerja. Namun di sisi lain mencoba untuk merasakan emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, individu dapat lebih efektif dalam berinteraksi dengan pelanggan atau rekan kerja, mengurangi ketidakcocokan emosional, dan meningkatkan kepuasan kerja serta keterlibatan.

Pengaruh antara *emotional labor* terhadap *job performance* melibatkan dinamika kompleks yang dipengaruhi oleh cara pegawai mengelola emosinya di tempat kerja. Salah satu pendekatan utama adalah perbedaan antara *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* melibatkan perubahan ekspresi emosional eksternal tanpa mengubah perasaan internal, yang seringkali menyebabkan ketidaknyamanan emosional dan stress di tempat kerja. Hal ini dapat mengganggu *job performance* dengan mengurangi fokus dan efisiensi kerja (Grandey, 2019). Sebaliknya, *deep acting* melibatkan penyesuaian perasaan internal untuk sesuai dengan ekspresi emosional yang diharapkan, yang cenderung mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan emosi yang lebih autentik, pegawai dapat berinteraksi dengan lebih efektif dan meningkatkan kinerjanya (Brotheridge & Lee, 2024).

*Emotional labor* sering kali merupakan tuntutan pekerjaan yang signifikan. Tuntutan emosional seperti frekuensi dan intensitas ekspresi emosional dapat menyebabkan kelelahan emosional dan stres, yang berdampak negatif pada *job*

*performance* (Bakker & Demetouri, 2022). Namun, adanya sumber daya pekerjaan, seperti dukungan sosial dan otonomi, dapat membantu pegawai mengelola tuntutan emosional dengan lebih baik, mengurangi dampak negatifnya, dan meningkatkan *job performance*. Dukungan yang memadai memungkinkan pegawai untuk lebih baik dalam mengatasi tuntutan emosional, yang berkontribusi pada peningkatan kinerjanya.

Selain itu, teori regulasi emosi menekankan pentingnya kemampuan pegawai untuk mengelola emosinya secara efektif. Kemampuan untuk mengatur emosi dengan baik, baik melalui *surface acting* maupun *deep acting*, mempengaruhi bagaimana pegawai berinteraksi dengan lingkungan kerjanya. Regulasi emosi yang baik dapat mengurangi dampak negatif *emotional labor* dan meningkatkan kualitas interaksi kerja, yang pada akhirnya mendukung peningkatan *job performance*. Kesejahteraan pegawai yang dipengaruhi oleh cara pegawai mengelola *emotional labor* juga berperan penting dalam menentukan seberapa efektif pegawai dalam pekerjaannya. Dengan kesejahteraan yang lebih baik, pegawai cenderung lebih produktif dan efektif dalam tugas-tugasnya (Hochschild, 1983).

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* mempengaruhi *job performance* secara kompleks, dimana *emotional labor* yang tidak baik, memiliki dampak negatif dengan adanya penurunan kesejahteraan psikologis. Sebaliknya, *emotional labor* yang baik dapat memperbaiki *job performance* dengan meningkatkan *work engagement* dan kesejahteraan psikologis.

**D. Hipotesis**

Ha: Adanya pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil.

Ho: Tidak ada pengaruh *emotional labor* terhadap *job performance* pada pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X) : *Emotional Labor*
2. Variabel Terikat (Y) : *Job Performance*

#### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Sugiyono (2017) mendefinisikan operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional dari masing masing variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

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

*Emotional labor* adalah usaha yang dilakukan oleh individu untuk mengelola dan mengatur emosi individu selama menjalankan tugas pekerjaan, terutama ketika berinteraksi dengan orang lain, seperti pelanggan, rekan kerja, atau atasan (Hochschild, 1983). Variabel *emotional labor* dalam penelitian ini akan diukur menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Hochschild (1983), yaitu: frekuensi dan intensitas interaksi, tingkat permintaan emosional, tingkat kepuasan emosional, kesejahteraan emosional serta kelelahan dan autentisitas emosi.

## 2. Job Performance

Menurut Bakker & Demerouti (2022), *Job performance* merujuk pada efektivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam konteks pekerjaannya. Variabel *job performance* dalam penelitian ini akan diukur menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan Bakker & Demerouti (2022), yaitu: kinerja tim, keterlibatan, kepuasan kerja, kinerja tim, dan penanganan stres.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian, populasi adalah seluruh kelompok yang menjadi sasaran untuk diambil data atau informasi. Populasi mencakup seluruh elemen yang relevan dengan variabel yang diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 48 orang pegawai sekretariat DPRK Aceh Singkil.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian atau subset dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probabilitas sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana tidak semua elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan peneliti atau kondisi tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017).

Di dalam penelitian ini, dikarenakan jumlah populasi hanya 48 orang, Teknik pemilihan sampel yang digunakan peneliti yaitu sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017), sampling jenuh adalah metode pengambilan sampel pada seluruh anggota populasi yang digunakan sebagai sampel penelitian, biasanya diterapkan ketika jumlah populasi relatif kecil dan dapat dikelola dengan baik.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik skala, khususnya skala *likert*. Skala *likert* adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, opini, atau persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu dengan memberikan serangkaian pilihan jawaban yang terstruktur (Arikunto, 2019).

Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban tanpa ada jawaban netral atau ragu-ragu. Dimana skala terdiri dari aitem *favorable* dan *unfavorable*. Responden diminta untuk menilai seberapa sering pegawai menerapkan teknik-teknik tersebut dalam pekerjaannya dengan menggunakan skala *likert*. Skala disajikan dalam bentuk pernyataan *favorable* dan *unfavorable*.

**Tabel 3.1 Bobot Penilaian Pernyataan *Favorable* dan *Unfavorable***

No.	Alternatif Jawaban	Pernyataan	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	Sangat Setuju (SS)	4	1
2	Setuju (S)	3	2
3	Tidak Setuju (TS)	2	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

## 1. Skala Emotional Labor

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Hochschild (1983), yaitu: frekuensi dan intensitas interaksi, tingkat permintaan emosional, tingkat kepuasan emosional, kesejahteraan emosional dan kelelahan, serta autentisitas emosi. Berikut *blueprint* dari variabel *emotional labor*.

**Tabel 3.2 *Blueprint Skala Emotional Labor***

Indikator	Item		Jumlah	Bobot
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
Frekuensi dan intensitas interaksi	1, 6, 11, 16	25, 30, 35, 40	8	20%
Tingkat permintaan emosional	2, 7, 12, 17	24, 29, 34, 39	8	20%
Tingkat kepuasan emosional	3, 8, 13, 18	23, 28, 33, 38	8	20%
Kesejahteraan emosional dan kelelahan	4, 9, 14, 19	22, 27, 32, 37	8	20%
Autentisitas emosi	5, 10, 15, 20	21, 26, 31, 36	8	20%
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

## 2. Skala Job Performance

Variabel *job performance* diukur menggunakan indikator yang dinyatakan oleh Bakker dan Demerouti (2022) yang terdiri dari kinerja individu, keterlibatan, kepuasan kerja, kinerja tim, dan penanganan stres. Berikut *blueprint* skala *job performance*.

**Tabel 3.3 *Blueprint Skala Job Performance***

Indikator	Item		Jumlah	Bobot
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
Kinerja individu	21, 26, 31, 36	5, 10, 15, 20	8	20%
Keterlibatan	22, 27, 32, 37	4, 9, 14, 19	8	20%
Kepuasan kerja	23, 28, 33, 38	3, 8, 13, 18	8	20%
Kinerja tim	24, 29, 34, 39	2, 7, 12, 17	8	20%
Penanganan stres	25, 30, 35, 40	1, 6, 11, 16	8	20%
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

## **E. Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Validitas**

Pengertian uji validitas adalah suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Azwar (2017), uji validitas adalah suatu proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan tingkat ketepatan dan kecermatan dari suatu instrumen dalam mengukur konstruk yang diinginkan, sehingga hasil yang diperoleh relevan dengan tujuan pengukuran tersebut. Uji validitas ini penting untuk memastikan bahwa hasil yang didapatkan dari penggunaan instrumen tersebut benar-benar menggambarkan realitas atau variabel yang sedang diteliti.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan validitas isi, yaitu validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes berdasarkan analisis rasional atau *professional judgement*. Pengujian validitas berdasarkan *professional judgement* adalah menemukan jawaban sejauh mana aitem-aitem dalam tes mencakup keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur atau sejauh mana isi tes mencerminkan ciri atribut yang akan diukur (Azwar, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi panel ahli yang berkompeten atau *professional judgement* adalah dosen pembimbing.

### **2. Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil dari pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika jawaban responden dalam menjawab pertanyaan konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,5$  (Azwar, 2016). Perhitungan dilakukan dengan bantuan program pengolahan program *IBM SPSS Statistics Version 22* agar lebih efektif dan efisien.

## **F. Analisis Data**

Sesuai dengan hipotesis dan tujuan penelitian yaitu mencari pengaruh, maka data yang diperoleh akan diuji dengan uji asumsi yaitu normalitas dan uji linieritas yang dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Uji Asumsi**

Uji asumsi merupakan syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan uji hipotesis, adapun uji asumsi meliputi uji normalitas dan uji linearitas, yang diuraikan sebagai berikut:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian pada masing-masing variabel telah menyebar dengan normal. Uji normalitas data dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS Version 20.0 for Windows*. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik uji *Kolmogorov Smirnov Test* dan diolah menggunakan SPSS. Dari hasil pengujian terlihat jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal (Siregar, 2015).

#### **b. Uji Linearitas**

Untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat. Uji linearitas dilakukan

dengan menggunakan *deviation from linearity* dengan bantuan program komputer *SPSS Version 25 for Windows*. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah jika  $p > 0,05$  maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan linier, sebaliknya jika  $p < 0,05$  berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan tidak linier (Hadi, 2015).

## 2. Uji Hipotesis

Winarsunu (2017) menjelaskan uji hipotesis sebagai prosedur statistik untuk menguji asumsi atau klaim mengenai parameter populasi berdasarkan data sampel. Uji ini penting dalam regresi linear sederhana, di mana hipotesis nol ( $H_0$ ) biasanya menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan dependen, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menyatakan sebaliknya.

### a. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen, selain itu regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur hubungan antara kedua variabel dan melihat apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik (Winarsunu 2017). Pada uji regresi di dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji regresi sederhana dikarenakan variabel bebas (X) di dalam penelitian ini hanya satu yaitu *emotional labor*, sehingga tidak diperlukan dilakukannya uji regresi berganda yang diperuntukkan bagi penelitian yang memiliki variabel bebas (X) lebih dari

satu. Tujuan dilakukannya uji regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji regresi linear sederhana diuji menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.0 for windows dengan ketentuan jika nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak (Ghozali, 2016).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Orientasi Kanchah***

Orientasi kanchah atau orientasi lapangan merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Orientasi kanchah ini bertujuan agar peneliti mengenal kancha penelitiannya secara detail sehingga membantu peneliti untuk dapat mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian sesuai dengan yang dibutuhkan oleh kanchah. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengenai Pengaruh *Emotional Labor* dengan *Job Performance* pada Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Singkil.

Sesuai dengan judul yang peneliti angkat, penelitian ini dilakukan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) Aceh Singkil. Penelitian ini diawali oleh peneliti dengan melakukan koordinasi data sekaligus permohonan izin untuk melakukan penelitian di DPRK Aceh Singkil melalui surat izin penelitian dari Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh kepada pihak DPRK Aceh Singkil pada tanggal 22 Januari 2025.

Berdasarkan data per tanggal 18 Januari 2025 yang diperoleh dari Sekretariat DPRK Aceh Singkil, jumlah pegawai di Sekretariat DPRK Aceh Singkil berjumlah 48 orang. Jumlah populasi tersebut akan dijadikan sebagai sampel seluruhnya oleh peneliti untuk di teliti.

## **B. *Persiapan Penelitian***

Persiapan peneliti yang pertama kali adalah mempersiapkan diri dengan baik untuk meminimalisir kesalahan yang tidak diinginkan selama proses penelitian. Kemudian, persiapan penelitian berikutnya yaitu menyusun instrumen pengukuran yang akan digunakan dalam mengumpulkan data penelitian, serta mengurus surat izin untuk melakukan penelitian. Setelah itu, peneliti akan melakukan proses penelitian hingga selesai.

### **1. Pengurusan Surat Izin Penelitian**

Peneliti memperoleh surat izin melakukan penelitian yang dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh dengan nomor surat 063/UM.M6/F/2025 pada tanggal 22 Januari 2025. Surat tersebut ditunjukkan kepada SEKWAN DPRK Aceh Singkil.

### **2. Penyusunan Alat Ukur**

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat ukur untuk mengukur *emotional labor* dengan *job performance*. Peneliti menyusun 40 aitem untuk skala *emotional labor* berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Hochschild (1983). Berikutnya, peneliti juga menyusun 40 aitem untuk skala *job performance* berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2022).

## **C. *Pelaksanaan Penelitian***

Pelaksanaan penelitian diawali dengan peneliti melakukan koordinasi dan permohonan izin untuk melakukan penelitian di DPRK Aceh Singkil dan peneliti bertemu dengan pegawai dari Sekretariat DPRK Aceh Singkil. Penelitian dilakukan dengan membagikan link kuesioner penelitian secara online kepada 48

subjek yang sudah terdata pada tanggal 22 – 24 Januari 2025. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan *try out* terpakai. Hadi (2000) mengungkapkan *try out* terpakai merupakan suatu cara pengujian instrumen penelitian dimana hasil uji cobanya akan langsung digunakan untuk menguji hipotesis, artinya peneliti melakukan uji coba dan pelaksanaan penelitian dalam waktu yang bersamaan dan subjek yang digunakan untuk uji coba dan untuk penelitian adalah subjek yang sama.

Hambatan yang ditemukan peneliti di dalam penelitian ini yaitu jarak dari Banda Aceh ke Aceh Singkil yang begitu jauh sehingga mengharuskan peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan link kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti juga tidak dapat bertemu dan bertatap muka langsung dengan pegawai-pegawai di Sekretariat DPRK Aceh Singkil sehingga peneliti tidak dapat memantau dalam pengisian angket tersebut.

#### **D. Hasil Penelitian**

##### **1. Uji Instrumen**

###### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui apakah skala yang digunakan di dalam penelitian ini valid ataupun tidak. Validitas yang digunakan di dalam penelitian ini merupakan validitas isi, dimana peneliti melakukan uji validitas melalui penelitian dari *expert judgement* yaitu dosen pembimbing. Dosen pembimbing akan mengevaluasi dan memberikan saran terhadap item-item yang akan diuji, tepat atau tidaknya suatu item. Melalui masukan dari dosen pembimbing, peneliti memperbaiki item-item yang masih membutuhkan revisi. Validitas dari skala yang digunakan di

dalam penelitian ini dinilai apabila dosen pembimbing sudah menyetujui skala untuk dibagikan kepada subjek dan skala dianggap valid serta akurat untuk menggali aspek-aspek dari variabel yang diteliti.

#### b. Diskriminasi Item

Diskriminasi aitem dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi aitem tepat yang dapat digunakan untuk menganalisis data. Diskriminasi aitem dilakukan dengan cara memeriksa nilai *Item-Total Correlation* pada setiap aitem pernyataan. Apabila aitem yang memiliki nilai *Item-Total Correlation*  $< 0,3$ , maka aitem tersebut dianggap gugur. Hanya item yang memiliki nilai *Item-Total Correlation*  $> 0,3$  yang dapat dilakukan analisis data.

**Tabel 4.1 Skala *Emotional Labor* Sebelum Aitem Gugur Dibuang**

Indikator	Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Frekuensi dan intensitas interaksi	1, 6, 11, 16	25, 30, 35, 40	8
Tingkat permintaan emosional	2, 7, 12, 17	24, 29, 34, 39	8
Tingkat kepuasan emosional	3, 8, 13, 18	23, 28, 33, 38	8
Kesejahteraan emosional dan kelelahan	4, 9, <b>14</b> , 19	<b>22</b> , 27, 32, 37	8
Autentisitas emosi	5, 10, 15, 20	21, 26, 31, 36	8
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

*Keterangan : Nomor yang di cetak tebal merupakan aitem gugur*

Berdasarkan hasil analisis di atas, untuk skala *Emotional Labor* jumlah item yang dapat di analisis berjumlah 37 aitem dengan jumlah aitem gugur sebanyak 3 aitem yaitu aitem nomor 1, 14, dan 22.

**Tabel 4.2 Skala *Emotional Labor* Setelah Aitem Gugur Dibuang**

Indikator	Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Frekuensi dan intensitas interaksi	6, 11, 16	25, 30, 35, 40	7
Tingkat permintaan emosional	2, 7, 12, 17	24, 29, 34, 39	8
Tingkat kepuasan emosional	3, 8, 13, 18	23, 28, 33, 38	8
Kesejahteraan emosional dan kelelahan	4, 9, 19	27, 32, 37	6
Autentisitas emosi	5, 10, 15, 20	21, 26, 31, 36	8
<b>Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>37</b>

Sementara itu, untuk skala *job performance* juga dilakukan uji diskriminasi item guna melihat aitem yang layak untuk digunakan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4.3 Skala *Job Performance* Sebelum Aitem Gugur Dibuang**

Indikator	Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kinerja individu	21, 26, 31, 36	5, 10, 15, 20	8
Keterlibatan	22, 27, 32, 37	4, 9, 14, 19	8
Kepuasan kerja	23, 28, 33, 38	3, 8, 13, 18	8
Kinerja tim	24, 29, 34, 39	2, 7, 12, 17	8
Penanganan stres	25, 30, 35, 40	1, 6, 11, 16	8
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

Bedasarkan hasil analisis diatas, setelah dilakukan uji diskriminasi item tidak terdapat item gugur pada variable *job performane*, sehingga item yang di pakai pada skala *job performance* ini tetap berjumlah 40 aitem tanpa ada item yang dibuang.

### c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di dalam penelitian ini menggunakan koefisien formula *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas pada skala *Emotional Labor* yang terdiri atas 40 aitem menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,943 yang artinya skala *emotional labor* memiliki nilai reliabilitas yang baik. Namun setelah dilakukannya diskriminasi aitem yang gugur yaitu 3 aitem, sisa aitem valid yaitu 37 aitem dengan nilai reliabilitas *Cronbach's Alpha* yang meningkat yaitu 0,951.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala *Emotional Labor* Sebelum Aitem Gugur Dibuang**

Skala	Formula <i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Aitem
<i>Emotional Labor</i>	0,943	40

Sumber : Olah Data SPSS 20.0 For Windows, tahun 2025.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skala *Emotional Labor* Setelah Aitem Gugur Dibuang**

Skala	Formula <i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Aitem
<i>Emotional Labor</i>	0,951	39

Sumber : Olah Data SPSS 20.0 For Windows, tahun 2025.

Uji reliabilitas juga dilakukan pada skala *job performance*. Uji reliabilitas di dalam penelitian ini menggunakan koefisien formula *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas pada skala *job performance* yang terdiri atas 40 aitem menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,991 yang artinya skala *job performance* memiliki nilai reliabilitas yang baik. Dalam skala *job performance* tidak terdapat aitem gugur hingga nilai *Cronbach's Alpha* tetap sama.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Skala *Job Performance* Tanpa item Gugur**

Skala	Formula <i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Aitem
<i>Job Performance</i>	0,991	40

Sumber : Olah Data SPSS 20.0 For Windows, tahun 2025.

## 2. Deskripsi Responden dan Data Penelitian

### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai karakteristik yang berbeda-beda. Adapun karakteristik responden sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	25	52,1 %
Perempuan	23	47,9 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang atau 52,1% responden didominasi oleh laki-laki, dan sisanya sebanyak 23 orang atau 47,9% responden berjenis kelamin Perempuan. Berdasarkan keterangan di

atas sebagian besar pegawai di Sekretariat DPRK Aceh Singkil berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai karakteristik yang berbeda-beda. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
23 – 30 tahun	10	20,83 %
32 – 38 tahun	16	33,33 %
39 – 45 tahun	13	27,09 %
46 – 53 tahun	9	18,75 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang atau 20,83% responden berusia 23 – 30 tahun, kemudian sebanyak 16 orang atau 33,33% responden berusia 32 – 38 tahun, selanjutnya 13 orang atau 27,09 % responden berusi 39 – 45 tahun, dan terakhir 9 orang atau 18,75 % responden berusia 46 – 53 tahun. Hal tersebut menggambarkan Sebagian besar pegawai berusia 32 – 38 tahun di Sekretariat DPRK Aceh Singkil.

### 3. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian ini disajikan untuk mengetahui karakteristik data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.9 Deskripsi Data Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Emotional Labor</i>	48	85	146	129,10	16,65
<i>Job Performance</i>	48	45	155	112,52	37,81
Valid N (listwise)	48				

Sumber: Olah Data SPSS 22.0 for Windows, 2025

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel *emotional labor* memiliki nilai  $M = 129,10$ ;  $SD = 16,65$  dengan jumlah nilai minimum 85 dan nilai maximum 146. Sedangkan, variabel *job performance* memiliki nilai  $M = 112,52$ ;  $SD = 37,81$  dengan jumlah nilai minimum 45 dan nilai maximum 155.

Kategori skor *emotional labor* dan *job performance* dibagi dalam tiga kategori yaitu kategori rendah, sedang dan tinggi. Untuk menentukan kategori tersebut, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Azwar (2016).

Rumus:

**Tabel 4.10 Rumus Kategorisasi (Azwar, 2016)**

Rentang Skor	Kategori
$X < (\bar{X} - 1.SD)$	Rendah
$X < (\bar{X} - 1.SD) \leq X (\bar{X} + 1.SD)$	Sedang
$(\bar{X} + 1.SD) \leq X$	Tinggi

**Tabel 4.11 Kategorisasi *Emotional Labor***

Rentang Skor	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategorisasi
$X < (\bar{X} - 1.SD)$	$X < 112,45$	10	20,8 %	Rendah
$X < (\bar{X} - 1.SD) \leq X (\bar{X} + 1.SD)$	$112,45 < X \leq 145,75$	36	75 %	Sedang
$(\bar{X} + 1.SD) \leq X$	$X > 145,75$	2	4,2 %	Tinggi
<b>Total</b>		<b>48</b>	<b>100 %</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 36 orang atau 75% berada dalam kategorisasi sedang, sedangkan sisanya 10 orang atau 20% kategorisasi rendah dan 2 orang atau 4,2% kategorisasi tinggi. Selanjutnya mengukur kategorisasi *Job Performance*.

**Tabel 4.12 Kategorisasi *Job Performance***

Rentang Skor	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategorisasi
$X < (\bar{X} - 1.SD)$	$X < 74,71$	14	29,2 %	Rendah
$X < (\bar{X} - 1.SD) \leq X < (\bar{X} + 1.SD)$	$74,71 < X \leq 150,33$	31	64,6 %	Sedang
$(\bar{X} + 1.SD) \leq X$	$X > 150,33$	3	6,3 %	Tinggi
<b>Total</b>		<b>48</b>	<b>100 %</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 31 orang atau 64,6% berada dalam kategorisasi sedang, sedangkan sisanya 14 orang atau 29,2% kategorisasi rendah dan 3 orang atau 6,3% kategorisasi tinggi.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov Test* dengan bantuan fasilitas computer yaitu SPSS 20.0 for windows. Kaidah yang digunakan untuk menyetujui uji normalitas data adalah jika signifikansi  $p > 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi  $p < 0,05$ , maka data berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4.13 Uji Normalitas**

Variabel	<i>Kolmogorov Smirnov Test</i>	Sig	Keterangan
<i>Emotional Labor</i>	1.332	0,058	Normal
<i>Job Performance</i>	1.404	0,039	Tidak Normal

Sumber : Olah Data SPSS 20.0 for Windows, tahun 2025

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov Smirnov Test* di atas, menunjukkan bahwa variabel *emotional labor* memiliki nilai signifikansi  $0,058 > 0,05$ , sehingga data berdistribusi dengan normal. Sedangkan variabel *job performance* memiliki nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ , maka data berdistribusi

tidak normal sehingga data variabel tersebut hanya dapat digeneralisasikan pada sampel penelitian ini saja.

## 5. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *job performance* memiliki hubungan linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila jika  $p > 0,05$  maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan linier, sebaliknya jika  $p < 0,05$  berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan tidak linier (Hadi, 2015). Untuk melihat uji linieritas, peneliti menggunakan *deviation from linearity* dengan bantuan program SPSS 20.0 for windows.

### 4.14 Uji Linieritas

Variabel	F	Sig (p)	Keterangan
<i>Emotional Labor</i>	1,490	0,179	Linier
<i>Job Performance</i>			

Sumber : Olah Data SPSS 20.0 for Windows, tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh sebesar 1,490 dengan nilai signifikansi p sebesar 0,179 jadi  $p > 0,05$ , artinya kedua variabel memiliki hubungan linier. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel *emotional labor* dan *job performance*.

## 6. Uji Hipotesis

Setelah uji asumsi terpenuhi, selanjutnya peneliti melakukan uji regresi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari dua variabel sesuai dengan tujuan penelitian. Metode ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *emotional labor* dengan *job performance* pada pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil. Hasil analisis hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.15

#### 4.15 Uji Hipotesis

Variabel	R Square	Sig
<i>Emotional Labor</i>	0,003	0,732
<i>Job Performance</i>		

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $P < 0,05$  yaitu  $0,732 > 0,05$ , artinya *emotional labor* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job performance*, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nihil diterima. Besarnya sumbangan variabel *emotional labor* terhadap variabel *job performance* dapat dilihat dari nilai R square = 0,003, yang artinya besar sumbangan variabel X terhadap variabel Y sebanyak 0,3%, sedangkan 99,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### E. Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,732 > 0,05$ , yang berarti tidak adanya pengaruh antara *emotional labor* dengan *job performance* pada pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) diterima. Besarnya sumbangan variabel *emotional labor* terhadap variabel *job performance* yaitu 0,3%, sementara 99,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, Setyani, dan Perwitasari (2024) bahwa variabel *emotional labor* tidak berdampak signifikan terhadap *job performance* karena nilai signifikansi yang lebih dari 0,05 (nilai signifikansi penelitian tersebut ialah 0,86).

Menurut Gunawan, Setyani, dan Perwitasari, 2024 terdapat beberapa alasan yang mungkin dapat menjelaskan *emotional labor* tidak berdampak signifikan terhadap *job performance*, yaitu pertama menurut Buckner dan Mahoney (dalam Gunawan, Setyani, dan Perwitasari, 2024) individu mungkin bereaksi secara berbeda terhadap tuntutan *emotional labor*, misalnya beberapa pegawai mungkin mampu mengelola emosi dengan baik tanpa mengorbankan *job performance* nya, sementara yang lain mengalami kesulitan. Kedua, menurut Kleineidam dan Fischbach (dalam Gunawan, Setyani, dan Perwitasari, 2024) menjelaskan bahwa jika pekerjaan tidak memiliki tuntutan tinggi terkait *emotional labor*, sehingga aspek-aspek lain dari pekerjaan lebih dominan dalam menentukan *job performance*, maka pengaruh *emotional labor* dapat menjadi lebih kecil. Dan ketiga yaitu dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kemampuan teknis, motivasi intrinsik, dukungan organisasional, dan lingkungan kerja (Gunawan, Setyani, dan Perwitasari, 2024). Lebih lanjut Attamimi, Hayati, dan Karim (dalam Gunawan, Setyani, dan Perwitasari, 2024) menyatakan bahwa *emotional labor* memiliki proses yang Panjang sebelum dipengaruhi oleh *job performance* seperti dimoderasi oleh kepuasan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap *job performance*.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mencoba mengidentifikasi beberapa alasan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) di tolak dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) di terima. Pertama, menurut Creswell (2014) jika ukuran sampel terlalu kecil, hasil penelitian mungkin tidak mencerminkan populasi secara keseluruhan sehingga kekuatan statistik (*power*) berkurang. Kekuatan statistik yang rendah dapat

mengakibatkan *type II error*, yaitu hipotesis ditolak walaupun sebenarnya benar. Kelemahan dalam penelitian ini ialah responden yang hanya berjumlah 48 orang sehingga membuat hipotesis dalam penelitian ini di tolak.

Kedua, menurut Grandey (2000) *emotional labor* tidak secara langsung berhubungan dengan *job performance*, maksudnya ialah tidak semua jenis *emotional labor* mempengaruhi *job performance* secara langsung, misalnya strategi *surfing acting* menekan emosi asli dan menampilkan emosi yang diinginkan sehingga sering dikaitkan dengan stress dan kelelahan emosional, sehingga hal ini berdampak negatif terhadap *job performance*, namun *deep acting* dapat meningkatkan *job performance*, terutama dalam pekerjaan yang membutuhkan interaksi interpersonal. Ketidaksesuaian ini membuat hubungan keseluruhan tidak signifikan. Dan ketiga, hubungan antara *emotional labor* dan *job performance* sering kali dimoderasi atau dimediasi oleh variabel lain, seperti *job satisfaction*, stres kerja, dukungan organisasi (Hulsheger & Schewe, 2011). Hal ini di kuatkan dengan hasil penelitian ini perihal besarnya sumbangan *emotional labor* terhadap variabel *job performance* yang hanya menyumbang sebesar 0,3%, sedangkan 99,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ruhaniah & Dahesihsari (2019) yang menjelaskan bahwa *emotional labor* tidak mempengaruhi tampilan emosional karyawan, karyawan mencapai kepuasan kerja tinggi pada kelompok non-aktor yang menunjukkan bahwa individu yang jarang menggunakan ekspresi cenderung memiliki kepuasan lebih tinggi. Temuan ini juga didukung oleh Humphrey, Ashforth, & Diefendorff (2015) juga mengungkapkan bahwa ketika

karyawan mampu mengidentifikasi peran internal mereka dan dapat menyalurkan tanpa peran internal konflik, kerja emosional akan menegaskan identitas diri yang pada akhirnya memberikan dasar rasional tentang pentingnya konsep kecocokan pekerjaan. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa semakin banyak individu yang mengubah ekspresi tanpa menggunakan manajemen emosi internal, itu akan berdampak menjadi suatu kebiasaan buruk yang mengganggu kenyamanan kerja (Ruhaniah & Dahesihsari, 2019). Oleh karena itu kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil tabel 4.11 tentang kategorisasi *emotional labor* menunjukkan bahwa terdapat 20,8% (10 orang) berkategori rendah, 75% (36 orang) berkategori sedang, dan 4,2% (2 orang) berkategori tinggi. Menurut Gunawan, Setyani, dan Perwitasari (2024) dalam hasil penelitiannya menyatakan skor yang memiliki terendah menandakan bahwa karyawan cenderung mengalami kelelahan emosional, sedangkan yang berada pada skor sedang menandakan bahwa karyawan cenderung netral, dan yang di skor tinggi menandakan bahwa karyawan setuju bahwa mereka perlu menyembunyikan atau menekan beberapa emosi atau perasaan yang tidak perlu saat bekerja agar profesional.

Tabel 4.12 tentang kategorisasi *job performance* menunjukkan bahwa 29,2% (14 orang) berada dalam kategorisasi rendah, 64,6% (31 orang) berada dalam kategorisasi sedang, dan 6,3% (3 orang) berada dalam kategorisasi tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, Setyani, dan Perwitasari (2024) menyatakan bahwa yang berkategori rendah menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak sesuai dengan *job description* nya, sedangkan

kategorisasi sedang menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah cenderung sesuai dengan *job description* nya. Sedangkan yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan merasa kinerjanya sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, menunjukkan bahwa hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $P < 0,05$  yaitu  $0,732 > 0,05$ , yang artinya *emotional labor* tidak berpengaruh terhadap *job performance*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nihil ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan adalah:

##### 1. Bagi Sekretariat DPRK

Saran yang dapat diberikan untuk Sekretariat DPRK yaitu penilaian *job performance* pegawai harus di perjelas, mulai dari aturan kerja, SOP pekerjaan, beban kerja, hingga waktu kerja dan lingkungan kerja harus lebih positif sehingga pegawai dapat bekerja dengan optimal dan maksimal tanpa harus menyembunyikan perasaannya.

##### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya yaitu lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *emotional labor* maupun *job performance*, sehingga literasi untuk kedua variabel tersebut bertambah kaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustianur., Nasir., & Sulaiman. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Motivasi Kerja serta Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(2), 187-195.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Revisi ke-6)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi Jilid II*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2016). *Tes Prestasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). "Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward." *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(2), 215-227.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2024). "Development and Validation of the Emotional Labour Scale." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Coruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Creswell, J., W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2022). "The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior." *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Dewi, R., & Parahyanti, E. (2022). Emotional exhaustion sebagai mediator antara emotional labor dan job satisfaction pada pegawai sales ritel. *Jurnal Psikologi Integratif*, 10(2), 167-188.
- 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.

- DPR RI. (2016). “Peran Sekretariat Jenderal DPR RI dalam Mendukung Tugas dan Fungsi DPR RI” <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Knowledge-Management-Peran-Setjen-DPR-Pembekalan-dalam-Mendukung-Tugas-dan-Fungsi-DPR-RI-1500543017.pdf>. Diakses pada tanggal 22 Agustus 2024.
- Geddes, D., & Stickney, L. T. (2010). The trouble with sanctions: Organizational responses to deviant anger displays at work. *Human Relations*, 64(2), 201-230.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro Semarang.
- 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.
- Grandey A. A. (2019). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J. Vocat. Behav*, 64: 1–23.
- Grant, A. (2021). *Think Again: The Power of Knowing What You Don't Know*. Viking
- Gross, J. J. (2010). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
- Gunawan, W., B. Setyani, A., H., & Perwitasari, G., P. (2024). Pengaruh Emotional Labour dan Reward terhadap Performa Kerja Pegawai Divisi Pemasaran PT MI. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi (SIMO)*, 5(2) 127 – 140.
- Hadi, S. (2015). *Statistik*. Pustaka Pelajar
- Hanum, A. S., & Siswati. (2017). Hubungan antara emotional labor dengan burnout pada Pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 6(2), 21-30
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California
- Hulsheger, U. R., & Schewe, A., F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor : A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361 – 389.

- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769. <https://doi.org/10.1002/job.2019>
- Hur W. M., Moon T. W., Han S. J. (2015). The effect of customer incivility on service employees' customer orientation through double-mediation of surface acting and emotional exhaustion. *Journal of Service Theory and Practice*, 25, 394–413
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2022). *The New Science of Organizational Behavior: From Innovation to Integration*. Oxford University Press
- Kim, H. J. (2019). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Lee, J., & Lee, J. (2022). Exploring the relationships between emotional labor, psychological well-being, and job performance: Evidence from healthcare workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7604.
- Lee Y., Chelladurai P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *J. Appl. Sport Psychol*, 28, 170–184.
- Lu, A. C. C., & Cursory, D. (2016). Impact of job *burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 40(2), 210-235.
- Parker, S. K., & Axtell, C. M. (2024). Dynamic work design: how adaptive job crafting enhances job performance and well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 45(2), 140-162
- Permatasari, I. (2020). Pengaruh Need For Achievement Terhadap Job Performance Dengan Budgetary Participation Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85.

- Pradiningrum., Lestari, H., & Santoso, S. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Semarang. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Makalah.
- Putri, R., S. & Hadi, C. (2019). Hubungan Antara Emotional Labor dengan Job Performance Pada Divisi Operatio Incoming dan Outgoing AIESEC Jawa Timur. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 8 (1), 20-28.
- Ruhaniah, R. S., & Dahesihsari, R. (2019). The effect of emotional labour on work satisfaction and emotional display behaviour. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 16(2), 96.  
<https://doi.org/10.26555/humanitas.v16i2.7618>
- Simanjuntak, S. R. E. (2024). Keterkaitan Emotional Labor dan Kepuasan Kerja pada Pegawai Taman Wisata Merici. *Skripsi*. Universitas Medan Area. Medan.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Wang, M., & Shi, J. (2023). "Contextual Performance in the Digital Age: A Review and Future Directions." *Personnel Psychology*, 76(3), 567-597
- Wang, C. J. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102-396.
- Winarsunu, T. (2017). *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Prenada Media.
- Yang, S., & Chang, S. C. (2023). The impact of emotional labor on job performance: The mediating role of burnout and work engagement in service employees. *Journal of Managerial Psychology*, 38(4), 357-371.
- Zhao, H., Geng, Y., & Xie, L. (2024). Investigating job satisfaction and the professionalization behavior of new generation construction workers in China: An extended application of the theory of planned behavior. *SAGE Open*, 14(1), 1-17.

## LAMPIRAN KUESIONER

### Skala Penelitian *Emotional Labor* dan *Job Performance*

#### 1. Skala Penelitian *Emotional Labor*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa bahagia sepanjang hari ketika bisa bertemu dengan rekan kerja				
2.	Saya tetap menunjukkan sikap ramah karena tuntutan pekerjaan.				
3.	Saya merasa puas dengan hasil kinerja saya sehingga atasan mengapresiasi.				
4.	Saya merasa kelelahan dan stres ketika harus bergadang malam untuk menyelesaikan tugas.				
5.	Saya akan panik dalam menyelesaikan tugas jika dalam keadaan tertekan				
6.	Saya senang berinteraksi sepanjang hari dengan siapapun yang saya temui				
7.	Saya tampil ceria selama seharian bekerja				
8.	Saya menikmati rapat hingga tengah malam bersama anggota dewan.				
9.	Saya merasa stress dengan pekerjaan saya yang terlalu banyak.				
10.	Saya gemetar dalam menghadapi demonstrasi masyarakat sehingga tidak fokus dalam bekerja.				
11.	Saya berinteraksi dengan rekan kerja ketika sedang ada waktu luang.				
12.	Saya menerima apabila atasan menegur saya.				
13.	Saya tetap senang bekerja walaupun harus lembur semalaman.				
14.	Saya jenuh dengan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan.				
15.	Saya semangat saat diberi perintah dari atasan, walaupun sedang mengerjakan tugas yang lain				
16.	Saya tetap semangat ketika berinteraksi dengan anggota dewan walaupun semalaman saya lembur kerja.				
17.	Saya menegur rekan kerja yang tidak menaati peraturan				
18.	Saya tetap semangat bekerja walaupun pekerjaannya menumpuk.				
19.	Saya merasa kesal ketika atasan memberikan tugas tambahan sambil marah-marah				
20.	Saya senang ketika diberikan tugas baru dari atasan				
21.	Saya merengut ketika diberikan tugas baru oleh atasan.				
22.	Saya tetap semangat melayani masyarakat yang berkunjung ke DPRK.				

23.	Saya akan protes jika dituntut lembur ketika pekerjaan menumpuk.				
24.	Saya cemberut ketika diberi tugas baru, apalagi tugas tersebut diluar dari tugas saya.				
25.	Setelah lembur saya merasa Lelah untuk berinteraksi dengan anggota dewan.				
26.	Saya hilang semangat ketika diberikan tugas baru dari atasan				
27.	Saya menikmati pekerjaan ini meski beban kerjanya tinggi.				
28.	Saya akan ambil cuti jika sudah bekerja lembur semalaman sebelumnya.				
29.	Saya malas-malasan dalam mengerjakan tugas				
30.	Saya hanya sesekali berinteraksi dengan rekan kerja.				
31.	Saya diam saja ketika ada masyarakat yang menanyakan informasi terkait anggota dewan				
32.	Saya tetap semangat menyelesaikan pekerjaan walaupun rekan kerja saya santai-santai.				
33.	Saya merengut sepanjang hari ketika saya kelelahan dalam bekerja				
34.	Saya bekerja sesuai mood, yang penting pekerjaan saya selesai				
35.	Interaksi saya dengan anggota dewan sangat terbatas karena ada protokoler.				
36.	Saya berusaha menyelesaikan tugas dengan tenang walaupun sedang dalam keadaan tertekan				
37.	Saya mengerti jika sikap atasan terkadang marah terhadap kinerja saya.				
38.	Saya jutek sepanjang hari jika suasana hati saya tidak baik				
39.	Saya dituntut agar mengatur emosi ketika berhadapan dengan masyarakat ketika mereka menyampaikan aspirasi ke anggota dewan.				
40.	Saya hanya berinteraksi dengan orang lain ketika ada perlunya saja				

## 2. Skala Penelitian *Job Performance*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat perfeksionis, jadi saya suka merasa tidak puas dengan hasil kinerja saya.				
2.	Anggota tim saya tidak kompak dan berkompeten.				
3.	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan beban kerja dan tanggungjawab yang saya emban				
4.	Saya menghilang jika saat sedang ada pekerjaan yang menumpuk.				
5.	Saya lebih memprioritaskan mood saya agar dapat produktif bekerja				
6.	Sejauh ini belum ada yang dapat membantu dalam menurunkan stres yang saya alami.				
7.	Saya tidak semangat bekerja dengan tim saya karena mereka tidak berkomitmen				
8.	Saya tidak pernah mendapatkan apresiasi dari kantor padahal saya merupakan salah satu karyawan yang disiplin				
9.	Saya hilang semangat ketika melihat tumpukan pekerjaan saya di atas meja				
10.	Saya akan melaksanakan tugas yang saya sukai terlebih dahulu baru kemudian, saya selesaikan tugas-tugas lainnya.				
11.	Tekanan dalam pekerjaan membuat saya tidak fokus dalam mengerjakan tugas				
12.	Saya merasa terganggu bekerjasama dengan rekan kerja saya, karena mereka terlalu banyak basa-basi dan tidak serius dalam bekerja				
13.	SOP yang berlaku di kantor mengekang saya				
14.	Saya suka menunda pekerjaan saya karena masih bisa dikerjakan nanti				
15.	Saya suka masuk telat karena tidak ada pekerjaan yang mendesak di kantor				
16.	Saya suka terbawa arus perasaan dalam bekerja sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
17.	Saya tidak sevisi dengan rekan kerja saya				
18.	Saya merasa bosan bekerja di kantor				
19.	Saya lebih banyak pasif ketika meeting dengan atasan				
20.	Saya suka telat menyelesaikan tugas saya				
21.	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				
22.	Saya proaktif dalam memberikan masukan ke atasan				
23.	Saya menyukai pekerjaan yang saya kerjakan di kantor				

24.	Saya memiliki tujuan kerja yang sama dengan rekan kerja saya				
25.	Saya mampu mengatasi mood yang tidak stabil agar tetap dapat mengerjakan tugas.				
26.	Saya selalu masuk kerja tepat waktu				
27.	Saya sangat memperhatikan pekerjaan saya				
28.	Saya merasa senang dengan adanya SOP di kantor, karena membuat alur pekerjaan saya dengan jelas				
29.	Saya memiliki nilai-nilai kerja yang sama dengan rekan kerja saya				
30.	Tekanan dalam bekerja tidak mempengaruhi saya, saya orang yang selalu berpikir positif dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
31.	Saya tetap mengusahakan pekerjaan saya selesai tepat waktu walaupun atasan memberikan tugas baru				
32.	Saya semangat dalam menjalankan pekerjaan saya				
33.	Sebulan sekali atasan memberikan apresiasi kepada karyawan yang disiplin				
34.	Saya senang bekerjasama dengan rekan kerja saya				
35.	Saya dapat mengelola stres agar tidak mempengaruhi kinerja saya.				
36.	Saya tetap memprioritaskan pekerjaan saya di kantor				
37.	Saya fokus pada pekerjaan saya walaupun keadaan mendesak				
38.	Gaji yang saya terima sudah sesuai beban kerja dan tanggungjawab yang saya emban				
39.	Rekan kerja saya sangat berkompeten				
40.	Walaupun saya perfeksionis, namun itu tidak menghambat kinerja saya karena saya merasa selalu puas dengan hasil pekerjaan saya				

## LAMPIRAN 2

TABULASI DATA TRYOUT EMOTIONAL LABOR

SUBJEK	AITEM																																								TOTAL			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40				
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	2	1	3	4	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	130	
2.	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	1	3	4	2	1	1	4	4	4	124		
3.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	108		
4.	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	140		
5.	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	118	
6.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	109	
7.	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	122
8.	4	3	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	1	3	4	4	3	2	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	121	
9.	3	1	1	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	88		
10.	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	110		
11.	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	104		
12.	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	94	
13.	4	3	4	4	4	3	3	2	4	1	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	98		
14.	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	1	1	1	3	2	1	109			
15.	4	2	4	2	1	4	3	3	2	1	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	3	1	4	113			
16.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	111		
17.	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	145		
18.	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	142		
19.	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	144		
20.	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	141		
21.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	148	
22.	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	142		
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	150	
24.	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	135		
25.	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	145		
26.	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	143		
27.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	140		
28.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	144			
29.	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	141	
30.	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	137		
31.	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	135		
32.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	149		
33.	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	140		
34.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	149		
35.	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	129		
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	149		
37.	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	135		
38.	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	143		
39.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	149		







TABULASI DATA PENELITIAN EMOTIONAL LABOR

SUBJEK	AITEM																																					TOTAL		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37			
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1	1	3	4	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	121
2.	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	1	3	4	2	1	1	4	4	4	4	116	
3.	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	101	
4.	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	129	
5.	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	112
6.	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	102	
7.	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	116
8.	3	3	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	3	115		
9.	1	1	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	78		
10.	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	103	
11.	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	97		
12.	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	86	
13.	3	4	4	4	3	3	2	4	1	3	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	89	
14.	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	1	1	1	3	2	1	102		
15.	2	4	2	1	4	3	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	3	1	4	107	
16.	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	104		
17.	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	134	
18.	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
19.	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	134	
20.	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	132		
21.	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	138	
22.	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	130	
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	138	
24.	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	125		
25.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	134		
26.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	133	
27.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	130		
28.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	133	
29.	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	131		
30.	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	126		
31.	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	127		
32.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	138	
33.	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	131	
34.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	142	
35.	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	122		
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	142		
37.	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	126		
38.	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	132	
39.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	142	
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	129		
41.	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	139		
42.	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	125		



## Uji Reliabilitas Skala *Emotional Labor*

### 1. Uji Reliabilitas Skala *Emotional Labor* Sebelum Aitem Gugur Dibuang

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	48	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	40

#### Item Statistics

X1	3.4167	.53924	48
X2	3.3542	.69923	48
X3	3.5208	.65199	48
X4	3.2917	.79783	48
X5	3.3333	.85883	48
X6	3.5417	.61742	48
X7	3.5000	.58346	48
X8	3.5417	.61742	48
X9	3.2083	.84949	48
X10	3.1250	1.04423	48
X11	3.3333	.66311	48
X12	3.5208	.58308	48
X13	3.3958	.67602	48
X14	2.5208	1.11068	48
X15	3.3750	.70334	48
X16	3.3333	.69446	48
X17	3.5625	.74108	48
X18	3.3542	.72902	48
X19	3.2500	.75794	48
X20	3.3542	.60105	48
X21	3.6458	.60105	48
X22	2.6250	1.19618	48

X23	3.4583	.61742	48
X24	3.3750	.73296	48
X25	3.2917	.74258	48
X26	3.3542	.63546	48
X27	3.0208	.81187	48

X28	3.3333	.69446	48	<b>Item-Total Statistics</b>
X29	3.2917	.68287	48	
X30	3.3542	.69923	48	
X31	3.5417	.68287	48	
X32	3.1042	.80529	48	
X33	3.4583	.61742	48	
X34	3.3750	.63998	48	
X35	3.2292	.77842	48	
X36	3.0000	.87519	48	
X37	3.1875	.93754	48	
X38	3.4583	.61742	48	
X39	3.2500	.81214	48	
X40	3.3333	.80776	48	

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	129.1042	277.287	.194	.944
X2	129.1667	265.418	.665	.941
X3	129.0000	271.787	.412	.943
X4	129.2292	267.117	.510	.942
X5	129.1875	266.709	.485	.942
X6	128.9792	267.978	.628	.941
X7	129.0208	268.702	.628	.941
X8	128.9792	267.808	.637	.941
X9	129.3125	265.198	.547	.942
X10	129.3958	258.159	.650	.941
X11	129.1875	266.283	.663	.941
X12	129.0000	270.596	.528	.942
X13	129.1250	270.410	.459	.942
X14	130.0000	276.255	.097	.947
X15	129.1458	269.446	.482	.942
X16	129.1875	264.879	.695	.941
X17	128.9583	264.424	.668	.941
X18	129.1667	266.057	.609	.941
X19	129.2708	267.521	.523	.942
X20	129.1667	268.738	.607	.942
X21	128.8750	267.261	.684	.941
X22	129.8958	271.712	.201	.946
X23	129.0625	268.060	.624	.941
X24	129.1458	266.893	.569	.942
X25	129.2292	265.797	.608	.941
X26	129.1667	268.610	.578	.942
X27	129.5000	264.213	.613	.941
X28	129.1875	267.219	.589	.941
X29	129.2292	270.989	.427	.943
X30	129.1667	267.801	.558	.942
X31	128.9792	266.744	.621	.941
X32	129.4167	265.184	.581	.941
X33	129.0625	269.719	.541	.942

X34	129.1458	271.914	.414	.943
X35	129.2917	268.722	.460	.942
X36	129.5208	263.234	.601	.941
X37	129.3333	260.610	.647	.941
X38	129.0625	268.783	.588	.942
X39	129.2708	263.478	.642	.941
X40	129.1875	265.262	.576	.942

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
132.5208	281.063	16.76495	40

## 2. Uji Reliabilitas Skala *Emotional Labor* Setelah di Buang Aitem Gugur

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	48	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	37

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3.3542	.69923	48
X2	3.5208	.65199	48
X3	3.2917	.79783	48
X4	3.3333	.85883	48
X5	3.5417	.61742	48
X6	3.5000	.58346	48

X7	3.5417	.61742	48
X8	3.2083	.84949	48
X9	3.1250	1.04423	48
X10	3.3333	.66311	48
X11	3.5208	.58308	48
X12	3.3958	.67602	48
X13	3.3750	.70334	48
X14	3.3333	.69446	48
X15	3.5625	.74108	48
X16	3.3542	.72902	48
X17	3.2500	.75794	48
X18	3.3542	.60105	48
X19	3.6458	.60105	48
X20	3.4583	.61742	48
X21	3.3750	.73296	48
X22	3.2917	.74258	48
X23	3.3542	.63546	48
X24	3.0208	.81187	48
X25	3.3333	.69446	48
X26	3.2917	.68287	48
X27	3.3542	.69923	48
X28	3.5417	.68287	48
X29	3.1042	.80529	48
X30	3.4583	.61742	48
X31	3.3750	.63998	48
X32	3.2292	.77842	48
X33	3.0000	.87519	48
X34	3.1875	.93754	48
X35	3.4583	.61742	48
X36	3.2500	.81214	48
X37	3.3333	.80776	48

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	120.6042	248.202	.685	.949
X2	120.4375	254.592	.421	.951
X3	120.6667	250.950	.483	.951
X4	120.6250	250.452	.463	.951
X5	120.4167	250.929	.638	.950
X6	120.4583	251.615	.639	.950
X7	120.4167	251.014	.633	.950
X8	120.7500	249.213	.516	.951
X9	120.8333	242.567	.619	.950
X10	120.6250	249.644	.654	.950
X11	120.4375	253.187	.553	.950
X12	120.5625	253.443	.459	.951
X13	120.5833	252.674	.475	.951
X14	120.6250	247.771	.710	.949
X15	120.3958	247.691	.666	.949
X16	120.6042	248.968	.621	.950
X17	120.7083	251.062	.506	.951
X18	120.6042	251.563	.622	.950
X19	120.3125	250.219	.694	.949
X20	120.5000	250.468	.662	.950
X21	120.5833	249.397	.598	.950
X22	120.6667	248.397	.634	.950
X23	120.6042	251.351	.597	.950
X24	120.9375	248.102	.587	.950
X25	120.6250	249.856	.612	.950
X26	120.6667	253.248	.463	.951
X27	120.6042	250.031	.600	.950
X28	120.4167	249.440	.643	.950
X29	120.8542	248.851	.562	.950
X30	120.5000	252.000	.582	.950
X31	120.5833	254.589	.430	.951
X32	120.7292	251.691	.465	.951
X33	120.9583	247.147	.577	.950

X34	120.7708	245.074	.607	.950
X35	120.5000	251.149	.626	.950
X36	120.7083	247.615	.607	.950
X37	120.6250	247.941	.597	.950

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
123.9583	263.785	16.24147	37

### Uji Reliabilitas Skala *Job Performance*

#### 1. Uji Reliabilitas Skala *Job Performance* Sebelum Dibuang Aitem Gugur

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	48	100.0

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	40

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	2.2708	.93943	48
Y2	2.2083	.87418	48
Y3	2.3125	1.05500	48
Y4	2.3958	1.08647	48
Y5	2.4375	1.16521	48
Y6	2.2708	1.08647	48
Y7	2.2500	1.08176	48
Y8	2.2292	1.18931	48
Y9	2.2708	1.08647	48
Y10	2.3750	1.16006	48
Y11	2.3125	1.24039	48
Y12	2.2708	1.10588	48
Y13	2.3542	1.06170	48
Y14	2.2083	1.07106	48
Y15	2.2500	1.15777	48
Y16	2.1667	1.11724	48

Y17	2.1875	1.04487	48
Y18	2.2708	1.16216	48
Y19	2.2292	1.11545	48
U20	2.2083	1.16616	48
Y21	2.2083	1.14777	48
Y22	2.2292	1.20706	48
Y23	2.0625	1.09944	48
Y24	2.0208	1.08156	48
Y25	2.0417	1.07106	48
Y26	2.1042	1.11545	48
Y27	2.2292	1.11545	48
Y28	1.9792	1.12021	48
Y29	2.1667	1.15470	48
Y30	2.1250	1.06441	48
Y31	2.1667	1.03827	48
Y32	1.9375	1.01910	48
Y33	2.2500	1.13924	48
Y34	2.1250	1.08422	48
Y35	1.9167	.98571	48
Y36	2.0833	1.02798	48
Y37	2.0208	1.04147	48
Y38	2.0417	1.05100	48
Y39	2.1875	1.00332	48
Y40	2.1042	1.17128	48

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	85.2083	1382.764	.659	.991
Y2	85.2708	1380.585	.744	.991
Y3	85.1667	1367.418	.783	.991
Y4	85.0833	1359.525	.861	.991
Y5	85.0417	1357.190	.828	.991
Y6	85.2083	1358.892	.869	.991
Y7	85.2292	1360.095	.857	.991
Y8	85.2500	1349.511	.901	.991

Y9	85.2083	1357.743	.883	.991
Y10	85.1042	1360.904	.788	.991
Y11	85.1667	1350.440	.852	.991
Y12	85.2083	1358.041	.864	.991
Y13	85.1250	1370.878	.733	.991
Y14	85.2708	1360.159	.865	.991
Y15	85.2292	1356.351	.844	.991
Y16	85.3125	1358.390	.850	.991
Y17	85.2917	1361.488	.870	.991
Y18	85.2083	1352.211	.890	.991
Y19	85.2500	1353.936	.907	.991
U20	85.2708	1352.968	.878	.991
Y21	85.2708	1354.329	.876	.991
Y22	85.2500	1346.830	.918	.991
Y23	85.4167	1354.504	.914	.991
Y24	85.4583	1357.105	.896	.991
Y25	85.4375	1358.762	.883	.991
Y26	85.3750	1355.005	.894	.991
Y27	85.2500	1362.489	.801	.991
Y28	85.5000	1353.234	.912	.991
Y29	85.3125	1357.326	.834	.991
Y30	85.3542	1361.383	.855	.991
Y31	85.3125	1363.879	.844	.991
Y32	85.5417	1363.147	.870	.991
Y33	85.2292	1357.755	.841	.991
Y34	85.3542	1358.744	.872	.991
Y35	85.5625	1363.102	.901	.991
Y36	85.3958	1361.946	.879	.991
Y37	85.4583	1360.849	.881	.991
Y38	85.4375	1360.464	.878	.991
Y39	85.2917	1364.296	.868	.991
Y40	85.3750	1350.367	.905	.991

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
87.4792	1429.659	37.81083	40

**Tabel Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		EL	JP
<b>N</b>		<b>48</b>	<b>48</b>
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	<b>123.9583</b>	<b>87.4792</b>
	<b>Std. Deviation</b>	<b>16.24147</b>	<b>37.81083</b>
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	<b>.192</b>	<b>.203</b>
	<b>Positive</b>	<b>.133</b>	<b>.203</b>
	<b>Negative</b>	<b>-.192</b>	<b>-.192</b>
<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>		<b>1.332</b>	<b>1.404</b>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.058</b>	<b>.039</b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Tabel Uji Linearitas**  
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
JP * EL	Between Groups	(Combined)	43026.979	26	1654.884
		Linearity	172.413	1	172.413
		Deviation from Linearity	42854.566	25	1714.183
Within Groups			24167.000	21	1150.810
Total			67193.979	47	

ANOVA Table

			F	Sig.
JP * EL	Between Groups	(Combined)	1.438	.199
		Linearity	.150	.703
		Deviation from Linearity	1.490	.179
Within Groups				
Total				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
JP * EL	-.051	.003	.800	.640

## Tabel Uji Regresi

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EL <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: JP

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.051 <sup>a</sup>	.003	-.019	38.17055	.333

a. Predictors: (Constant), EL

b. Dependent Variable: JP

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172.413	1	172.413	.118	.732 <sup>b</sup>
	Residual	67021.566	46	1456.991		
	Total	67193.979	47			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), EL

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	102.097	42.850		2.383	.021
	EL	-.118	.343	-.051	-.344	.732

a. Dependent Variable: JP

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	85.3516	92.8989	87.4792	1.91530	48
Residual	-40.82328	68.70501	.00000	37.76229	48
Std. Predicted Value	-1.111	2.830	.000	1.000	48
Std. Residual	-1.069	1.800	.000	.989	48

a. Dependent Variable: JP

## SK PEMBIMBING



**SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
NOMOR: 078/UM.M6/KEP/F/2024**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2023-2024  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

**DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI**

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi mahasiswa pada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing Skripsi Mahasiswa Tahun Akademik 2023-2024;
  2. Bahwa namanya yang tercantum dalam surat keputusan ini dianggap cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi;
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
  3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
  4. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 6007/SK/BAN-PT/AK-PPJ/S/MI/2021 Menyatakan Bahwa Program Studi Sarjana Psikologi Unmuha Terakreditasi Dengan Peringkat B;
  5. Surat Keputusan Rektor Unmuha Nomor : 494/UM.M/KEP/D/2020 Tanggal 29 Rabiul Akhir 1442 H/ 14 Desember 2020 M Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Psikologi Unmuha Masa Jabatan 2020-2024.
- Memperhatikan** Keputusan tim penguji proposal skripsi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh pada bulan Januari 2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan Pertama** :
- Menunjuk Saudara;**  
**Nur Hasmalawati, M.Si**  
**Rizka Dara Vonna, M.Psi., Psikolog**  
Untuk Membimbing Skripsi:
- Nama : Luthfi Hanif  
NPM : 2009110031  
Prodi : Psikologi  
Judul : Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Job Performance* pada Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) Aceh Singkil
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum di atas berwenang untuk membimbing Skripsi Mahasiswa dan diberi honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Ketiga** : Surat Keputusan pembimbing ini berlaku hanya satu tahun, terhitung sejak tanggal ditetapkan.
- Keempat** : Segala sesuatu akan diperbaiki dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh,  
Pada Tanggal : 17 Sya'ban 1445 H  
27 Februari 2024 M



Tembusan:  
1. Biro Keuangan & Bendahara  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Arsip

**SURAT IZIN PENELITIAN****UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Status Akreditasi "B" No. 6007/SK/BAN-PT/Ak-PP/JS/VI/2021

Jl. Muhammadiyah No. 91 Batoh, Lueng Bata

Telp. 085225961113, Banda Aceh - 23245

Email : psikologi@unmuha.ac.id | Homepage : www.psikologi.unmuha.ac.id

Nomor : 063/UM.Me/F/2025  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,  
SEKWAN DPRK Aceh Singkil  
Di -  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Berdasarkan surat permohonan tanggal 22 Januari 2025, atas nama :

Nama : Luthfi Hanif  
NPM : 2009110031  
Semester : IX (sembilan)  
Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Job Performance* Pada Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten (DPRK) Aceh Singkil

Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan benar sedang dalam proses penyusunan Skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh. Untuk itu, melalui surat ini kami mohon agar diberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk memperoleh data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Dernikian surat permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 22 Rajab 1446 H  
22 Januari 2025 M



Hanna Amalia, M.Psi., Psikolog  
NIK: 198108102013052001

## SURAT SELESAI PENELITIAN



### PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL SEKRETARIAT DPRK

Jalan Singkil – Rimo Km.20 Kampung Baru  
SINGKIL UTARA

#### SURAT KETERANGAN

Nomor : 800.3/ 050 /SETWAN/2025

Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Singkil, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: LUTHFI HANIF
NPM	: 2009110031
Semester	: IX ( Sembilan )
Judul Skripsi	: Pengaruh Emotional Labor terhadap Job Performance pada Pegawai Sekretariat DPRK Aceh Singkil

Benar yang namanya tersebut diatas telah melakukan penelitian pada kantor Sekretariat DPRK Aceh Singkil dalam rangka penulisan skripsi dengan judul " Pengaruh Emotional Labor terhadap Job Performance" dengan surat Nomor 063/UM.Mc/2025, Tanggal, 22 Januari 2025

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

SINGKIL Utara, 30 Januari 2025  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
KABUPATEN ACEH SINGKIL  
Pih. SEKRETARIS

**M. YUNUS, SH**  
 NIP. 19820621 200604 1 006

**BIODATA PENULIS****A. PENULIS**

Nama : Luthfi Hanif  
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 01 Desember 2001  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan / Suku : Indonesia / Mandailing  
Alamat : Aceh Singkil  
Pekerjaan : Mahasiswa

**B. ORANG TUA/WALI**

Nama Ayah : Ahmad Badaruzzaman  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Nelli Octaviani  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Ketapang Indah, Singkil Utara, Aceh Singkil

**C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD/Sederajat : SD Negeri 2 Gosong Telaga  
SMP/Sederajat : SMP Negeri 1 Singkil Utara  
SMA/Sederajat : SMA Negeri 1 Singkil Utara