

Pengaruh Emotional Labour dan Reward terhadap Performa Kerja Karyawan Divisi Pemasaran PT MI

(The Influence of Emotional Labor and Rewards on the Work Performance of Employees in the Marketing Division of PT MI)

William Ben Gunawan^{1*}, Angelica Herdyandra Setyani², Ghazlina Putri Perwitasari³
PPM School of Management, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}
[wbwilliambenwb@gmail.com](mailto:wbilliambenwb@gmail.com)^{1*}, herdyandraa@gmail.com², ghazlina.putri@gmail.com³



Riwayat Artikel

Diterima pada 25 Mei 2024
Revisi 1 pada 22 Juni 2024
Revisi 2 pada 28 Juni 2024
Revisi 3 pada 2 Juli 2024
Disetujui pada 5 Juli 2024

Abstract

Purpose: This study aims to deepen the understanding of the influence of emotional labor ability and rewards on employee performance, with a case study focusing on PT MI.

Methodology: This study used a quantitative approach by collecting data using a questionnaire from 30 employees of the marketing division of PT MI. Statistical analyses were performed to examine employee characteristics, the validity and reliability of the questionnaire, the dimensions of variables, and the links between variables, mainly using multiple linear regression.

Results: The results indicate that rewards significantly affect job performance, while emotional labor does not have a significant impact. Both independent variables simultaneously and significantly influence job performance. The coefficient of determination of 62.3% indicates that emotional labor and rewards can explain 62.3% of the variability in job performance, while the remaining variability is explained by other factors.

Conclusions: It is concluded that emotional labor does not affect work performance. While rewards have a significant effect on work performance. Emotional labor and rewards together significantly affect work performance. Emotional labor and rewards can predict 62.3% of the value of work performance.

Limitations: We face a limitation in collecting a higher number of respondents due to the limited number of employees in the marketing division of PT MI.

Contribution: This study found that financial and non-financial rewards significantly enhance job performance through intrinsic and extrinsic motivation and psychological contracts between employees and the organization. In contrast, the lack of a significant impact of emotional labor may be due to individual differences in managing emotions, job characteristics, and other dominant factors, such as technical skills and intrinsic motivation. These findings underscore the importance of rewards in improving employee performance and the need for further research on the role of emotional labor in various contexts.

Keywords: *Employee Performance, Emotional Labour, Reward, Organizational Behaviour.*

How to Cite: Gunawan, W, B., Setyani, A, H., Perwitasari, G, P. (2024). Pengaruh Emotional Labour dan Reward terhadap Performa Kerja Karyawan Divisi Pemasaran PT MI. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 5(2), 127-140.

1. Pendahuluan

Era globalisasi yang semakin berkembang, persaingan di dunia bisnis menjadi semakin sengit, mendorong perusahaan-perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satu aspek yang sangat ditekankan oleh perusahaan adalah performa kerja karyawan. Kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya sangat bergantung pada pencapaian performa kerja yang optimal (Ataunur & Ariyanto, 2016). Performa atau kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti iklim etika (Agustina & Hayati, 2023), kepuasan kerja dan stres kerja, lingkungan dan motivasi kerja (Oktarendah & Putri, 2023), serta supervisi dan kedisiplinan (Zillah, Husniati, & Aziz, 2022). Dalam konteks yang kompleks ini, perhatian khusus diberikan kepada faktor-faktor internal perusahaan yang dapat mempengaruhi performa kerja, seperti kemampuan *emotional labour* dan *reward*, karena keduanya memiliki dampak yang signifikan.

Kemampuan *emotional labour* menjadi semakin penting dalam lingkungan bisnis yang didorong oleh pelayanan dan interaksi sosial. Karyawan yang mampu efektif mengelola emosi mereka dalam konteks pekerjaan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan dan hubungan antar karyawan (Pratama & Suhaeni, 2017). Oleh karena itu, perusahaan cenderung memberikan perhatian khusus untuk mengembangkan kemampuan ini dalam timnya. Di sisi lain, sistem *rewarding* atau penghargaan yang diterapkan oleh perusahaan juga memiliki peran kunci dalam meningkatkan performa kerja karyawan. Memberikan pengakuan dan imbalan kepada karyawan yang mencapai atau melebihi target kerja tidak hanya memberikan motivasi tambahan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif (Ludin, Mukti, & Rohman, 2023). Sistem penghargaan yang baik dapat merangsang semangat dan dedikasi karyawan untuk berusaha mencapai performa terbaik mereka.

Secara keseluruhan, kesuksesan perusahaan di era globalisasi ini tidak hanya bergantung pada strategi bisnis yang cerdas, tetapi juga pada kemampuan untuk memahami, mengelola, dan memotivasi karyawan untuk mencapai performa kerja yang optimal. Oleh karena itu, fokus pada aspek-aspek seperti *emotional labour* dan *reward* menjadi kunci untuk mencapai daya saing dan kesuksesan yang berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pemahaman tentang pengaruh kemampuan *emotional labour* dan *reward* terhadap performa kerja karyawan, dengan fokus pada studi kasus di PT MI. PT MI sebagai perusahaan yang bergerak di industri peralatan dapur premium, dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan performa kerja karyawan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dengan menggali lebih dalam tentang bagaimana karyawan di PT MI mengelola emosinya dalam konteks pekerjaan dan bagaimana sistem *rewarding* perusahaan memotivasi mereka, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pemahaman praktis dan teoritis dalam mengoptimalkan performa kerja karyawan di industri sejenis.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. *Emotional Labour*

Setiap karyawan mengeluarkan kerja fisik dan mental dengan menempatkan tubuh dan pikiran ke dalam pekerjaan. Tetapi pekerjaan juga membutuhkan emosional kerja (*emotional labour*), yaitu ekspresi emosi karyawan yang diinginkan organisasi selama transaksi interpersonal di tempat kerja berlangsung. Hal ini mengacu pada perasaan yang diinginkan perusahaan untuk dimiliki karyawannya ketika berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja. Emosional kerja dianggap sebagai komponen kunci dari performa kerja yang efektif (Robbins & Judge, 2022).

Kerja emosional biasanya dilakukan melalui dua strategi, yaitu, akting permukaan (*surface acting*) dan akting mendalam (*deep acting*). Akting permukaan mengacu pada situasi di mana karyawan mengubah perilaku luar mereka untuk menunjukkan emosi yang diharapkan yang mana bukan perasaan mereka yang sebenarnya (H. Zhang, Zhou, Zhan, Liu, & Zhang, 2018). Akting mendalam mengacu pada perasaan positif yang tulus ketika karyawan menampilkan senyum kepada pelanggan (Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015). Menariknya, akting permukaan menimbulkan stres pekerjaan dan kelelahan emosional (Choi, Mohammad, & Kim, 2019), sementara akting mendalam berhubungan

negatif dengan stres kerja dan kelelahan emosional (Allen, Diefendorff, & Ma, 2014; Choi et al., 2019). Akting mendalam juga berhubungan positif dengan kesejahteraan (Yao, Gao, Chen, & Mu, 2019) sementara *surface acting* memiliki efek sebaliknya (Chi & Chen, 2019). Akting permukaan juga diketahui meningkatkan kelelahan emosional yang mengurangi loyalitas pelanggan di tingkat tim dan kinerja individu di tingkat individu. Sementara, akting mendalam tidak terkait dengan kelelahan emosional namun berkaitan positif dengan kinerja tugas anggota tim (Zhao, Fu, Freeney, & Flood, 2020). Analisis studi lain juga menunjukkan bahwa *deep acting* berpengaruh positif terhadap *work engagement*, sedangkan *surface acting* memiliki efek negatif (Yoo & Jeong, 2017). Akting permukaan berhubungan positif dengan kelelahan emosional, sementara akting mendalam dan tulus berhubungan negatif dengan kelelahan emosional. Selain itu, akting mendalam dan tulus berhubungan positif dengan kepuasan kerja, sementara akting permukaan berhubungan negatif dengan kepuasan kerja (Amisshah, Blankson-Stiles-Ocran, & Mensah, 2022).

Emosional kerja juga memiliki beberapa implikasi lain terhadap pekerjaan dan organisasi. Sebuah kajian literatur menemukan bahwa emosional kerja merupakan determinan atau faktor penyebab *burnout* (Jeung, Kim, & Chang, 2018). Sebuah studi pada karyawan *call center* mengindikasikan bahwa akting permukaan dan performa kerja berhubungan secara tidak langsung melalui aksi afektif karyawan (Goodwin, Groth, & Frenkel, 2011). Akting permukaan untuk tenaga medis memiliki dampak langsung pada performa pekerjaan, yang mana juga dimediasi oleh kelelahan emosional (Y.-W. Lin & Chang, 2015). Kemampuan emosional kerja yang baik juga dapat menghasilkan karyawan yang memiliki tingkat ambiguitas yang rendah terhadap peran atau tugas kerjanya, sehingga menghasilkan tingkat performa kerja yang tinggi (Okabe, 2017). Namun, sebuah penelitian menyatakan bahwa emosional kerja tidak mempengaruhi performa kerja karyawan (Rughoobur-Seetah, 2024).

H1: *Emotional labour* berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan divisi pemasaran PT MI.

2.2. Reward

Menurut Fahmi (2014), reward adalah bentuk kompensasi yang diberikan kepada karyawan atas prestasi pekerjaan mereka, baik secara finansial maupun non-finansial. Sebuah sistem penghargaan organisasi sangat penting, menurut beberapa penelitian. Sistem *reward* yang kuat, yang mencakup *reward* non-finansial, dapat meningkatkan efisiensi perusahaan. Hubungan positif antara imbalan dan kinerja karyawan, retensi, dan produktivitas juga ditekankan. Došenović (2016), juga menekankan betapa pentingnya sistem *reward* yang dirancang dengan baik untuk membuat karyawan bersemangat; menawarkan rekomendasi praktis tentang penerapan program penghargaan dan pengakuan, yang mencakup penghargaan yang terkait dengan kinerja dan penilaian kinerja. Terdapat banyak hal yang bisa saja mempengaruhi kinerja organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendekatan holistik (menyeluruh atau menunjang) untuk sistem *reward* diperlukan.

Menurut Saputra, Lasmawan, and Kertih (2015), hadiah dibagi menjadi dua kategori: hadiah ekstrinsik dan intrinsik. Penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang berasal dari luar diri individu. Penghargaan intrinsik adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri yang terdiri dari penyelesaian (*completion*), pencapaian (*achievement*), dan otonomi. Penghargaan ekstrinsik terdiri dari penghargaan finansial, seperti gaji, tunjangan, bonus, atau insentif, dan penghargaan non finansial, seperti promosi.

H2: *Reward* berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan divisi pemasaran PT MI.

2.3. Performa Kerja

Kinerja perusahaan berfungsi sebagai ukuran utama keberhasilan organisasi, yang mencakup berbagai aspek seperti kesehatan keuangan, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan pencapaian tujuan strategis. Perusahaan yang berkinerja tinggi secara konsisten memenuhi atau melampaui tujuannya, beradaptasi dengan dinamika pasar, dan mempertahankan dampak positif terhadap para pemangku kepentingannya. Evaluasi kinerja perusahaan seringkali melibatkan analisis indikator kinerja utama (KPI) yang disesuaikan dengan tujuan organisasi dan standar industri. Namun, fondasi kesuksesan perusahaan mana pun terletak pada upaya kolektif para karyawannya. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan komponen penting dari efektivitas organisasi. Ini melibatkan penilaian

kontribusi individu, keterampilan, dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan (Darmawan, 2022). Mengakui dan menghargai kinerja karyawan yang luar biasa tidak hanya menumbuhkan budaya kerja yang positif namun juga menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan menyeluruh perusahaan. Strategi manajemen kinerja yang efektif, termasuk umpan balik rutin, penetapan tujuan yang jelas, dan rencana pengembangan yang dipersonalisasi, berkontribusi terhadap kesuksesan individu dan perusahaan. Pada intinya, sinergi antara kinerja perusahaan dan karyawan menjadi landasan pertumbuhan dan pencapaian berkelanjutan dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini.

Salah satu indikator mengenai kinerja karyawan adalah kepuasan karyawan. Namun, kepuasan karyawan disini juga memiliki berbagai macam indikator. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan adalah penghargaan, stres, cuti, tunjangan dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan oleh manajemen yang penting untuk meningkatkan tingkat motivasi dan kepuasan karyawan (Pitasari & Perdhana, 2018). Selain kepuasan karyawan, kinerja karyawan juga memiliki indikator lain yang dapat ditemukan dalam perspektif pembelajaran (*the learning and growth perspective*) dalam Balanced Scorecard. Perspektif pembelajaran atau *the learning and growth perspective* adalah perspektif yang menekankan pentingnya sumber daya manusia dan kemampuan organisasi, sehingga ini mencakup indikator yang berkaitan dengan pelatihan karyawan, pengembangan keterampilan, dan pembelajaran organisasi secara keseluruhan yang dapat mengacu pada kinerja karyawan (Idrus, Ruhana, Amalia, Rosyid, & Kuswandi, 2023).

H3: *Emotional labour* dan *reward* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan divisi pemasaran PT MI.

3. Metode Penelitian

3.1. Rancangan Penelitian dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data subjek (*self-reported data*) yang dapat berupa pendapat, sikap, pengetahuan, atau karakteristik dari karyawan PT MI. Sedangkan, sumber data penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian terkait *emotional labour*, *reward*, dan performa kerja di PT MI. Proses pengambilan data dan pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form dalam bentuk kuesioner. Persiapan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2023, sedangkan pengambilan data dilakukan pada Januari 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui pemberian sekumpulan pertanyaan atau pernyataan kepada subjek penelitian untuk kemudian direspon. Metode ini diaplikasikan supaya subjek penelitian dapat menjelaskan pendapat mereka terkait sebuah persoalan secara efektif, efisien, dan praktis. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

3.2. Pengujian Instrumen Penelitian

3.2.1. Uji Validitas

Pengujian kelayakan instrumen berupa kuesioner survei terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan mencakup area investigasi yang sebenarnya. Korelasi momen produk Pearson digunakan untuk mengevaluasi validitas konstruksi setiap item terhadap skor total. Korelasi uji dianggap sebagai “sangat baik” ketika nilai korelasi Pearson $\geq 0,75$; “baik” ketika berkisar antara 0,5 dan 0,7, “cukup” ketika berkisar antara 0,25 dan 0,50; dan “lemah atau tidak ada hubungan” ketika kurang dari 0,25 (Ramdan, 2019). Lebih lanjut lagi, item dari sebuah instrumen dinyatakan valid jika nilai signifikansi $< 0,05$ (Kimberlin & Winterstein, 2008).

3.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai sejauh mana pengukuran suatu fenomena memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian reliabilitas menjadi penting karena merepresentasikan konsistensi di seluruh bagian instrumen penelitian. Ukuran konsistensi internal yang paling umum digunakan adalah koefisien Cronbach Alpha dengan nilai minimal 0,60 (Taber, 2018).

3.3. Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas mengevaluasi kenormalan distribusi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen terdistribusi secara normal dalam model regresi. Untuk mengetahui bentuk distribusi data, analisis statistik dan grafik distribusi dapat digunakan. Pengujian dengan grafik distribusi dilakukan dengan memeriksa histogram probabilitas normal, yang membandingkan data yang diamati dengan distribusi yang serupa dengan distribusi normal. Distribusi normal membentuk satu garis lurus diagonal, dan plot data residual membentuk garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis diagonal akan membentuk garis diagonal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk, dengan kriteria bahwa jika nilai uji lebih dari 0,05 berarti data berdistribusi normal, dan sebaliknya (Mishra et al., 2019).

3.3.2. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas dan variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak ada korelasi antara variabel bebas dan variabel independen. Nilai VIF dan nilai toleransi dapat menunjukkan apakah ada multikolinieritas atau tidak. Jika $VIF \leq 10$ atau nilai toleransi $\geq 0,1$, maka tidak ada masalah multikolinieritas, dan sebaliknya (Das, 2019).

3.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah model regresi memiliki ketidaksamaan dalam variasi antara residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika perbedaan residual antara dua pengamatan tetap, itu disebut homoskedastisitas. Jika perbedaan berbeda, itu disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti bahwa variabel pengganggu tidak berubah dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Grafik *scatterplot* yang menunjukkan apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dan residualnya. Ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dapat digunakan untuk mengidentifikasi ada tidaknya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi ketika pola tertentu, seperti gelombang, melebar, dan menyempit, membentuk pola yang teratur. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika tidak ada titik yang jelas dan titik tersebar di atas dan di bawah angka nol (J.-G. Lin, Zhu, & Xie, 2009).

3.4. Metode Analisis Data

3.4.1. Statistik Deskriptif

Ukuran ringkasan atau statistik ringkasan atau statistik deskriptif digunakan untuk meringkas serangkaian pengamatan, untuk mengkomunikasikan jumlah informasi terbesar sesederhana mungkin. Statistik deskriptif adalah jenis informasi yang disajikan hanya dalam beberapa kata untuk menggambarkan fitur dasar data dalam suatu penelitian seperti rata-rata dan standar deviasi. Lebih lanjut lagi, statistik deskriptif terkait persentase dan frekuensi juga digunakan dalam penelitian ini (Mishra et al., 2019).

3.4.2. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah metode statistik yang digunakan untuk memperkirakan bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain, seperti halnya sebab dan akibat. Regresi multilinear adalah model regresi yang menggunakan satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Regresi linear berganda berfungsi menganalisis dan menciptakan persamaan hubungan antara variabel dependen dan berbagai variabel independen (Uyanık & Güler, 2013).

3.4.3. Uji T (Parsial)

Efek variabel bebas terhadap variabel terikat dihitung dengan menggunakan analisis koefisien regresi. Pengujian parsial terhadap setiap variabel bebas tidak selalu menghasilkan hasil yang sama. Dalam kasus di mana probabilitas signifikan t kurang dari 0,05, variabel bebas secara keseluruhan berdampak signifikan pada variabel terikat. Sebaliknya, dalam kasus di mana probabilitas signifikan t lebih besar dari 0,05, variabel bebas secara keseluruhan tidak berdampak signifikan pada variabel terikat.

3.4.4. Uji F (Simultan)

Pengujian simultan melihat bagaimana variabel bebas berdampak pada perubahan nilai variabel terikat. Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$, kriteria pengujian digunakan untuk menunjukkan bahwa model tersebut berpengaruh signifikan, dengan variabel bebas saling memengaruhi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka model tersebut tidak signifikan, dan variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara keseluruhan.

3.4.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) diperkenalkan untuk mengukur tingkat atau proporsi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam masalah regresi linear (D. Zhang, 2017). Nilai R^2 berada pada rentang $0 \leq R^2 \leq 1$. Jika nilai R^2 mendekati 0, maka seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang lemah terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai presentasi R^2 mendekati 1, maka seluruh variabel independen memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Pengujian Instrumen

Instrumen berupa kuesioner yang dibuat memiliki 7 butir pertanyaan untuk variabel *emotional labour*, 7 butir pertanyaan untuk variabel reward, dan 8 butir untuk variabel performa kerja.

Tabel 1. Kuesioner Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>Emotional Labour</i> (X1)	X1.1	Saya menyadari bahwa emosi yang saya rasakan terkadang berbeda dengan emosi yang harus saya tunjukkan saat bekerja.
	X1.2	Saya berusaha untuk menggali secara sungguh-sungguh, emosi apa yang harus saya tunjukkan saat bekerja.
	X1.3	Saya perlu menyembunyikan atau “menekan” beberapa emosi atau perasaan yang tidak perlu ketika sedang bekerja agar saya profesional.
	X1.4	Saya tidak mengalami kelelahan emosional saat mengelola emosi dalam bekerja.
	X1.5	Saya merasa tidaklah sulit untuk mengelola emosi dalam bekerja.
	X1.6	Saya percaya bahwa emosi yang perlu ditunjukkan dalam bekerja adalah emosi-emosi yang baik.
	X1.7	Emosional saya tidak mudah terpengaruh oleh sebuah stimulus, sehingga tidak mengganggu pekerjaan saya.
Reward (X2)	X2.1	Tunjangan yang diberikan perusahaan dapat mencukupi kebutuhan saya saat ini.
	X2.2	Besar gaji saat ini merupakan salah satu motivasi bagi saya untuk semangat bekerja.
	X2.3	Perusahaan saya memberikan kesempatan yang sama atau merata kepada setiap karyawan untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi.
	X2.4	Perusahaan memberikan kebebasan (aktualisasi diri) dan kepercayaan penuh kepada setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
	X2.5	Perusahaan saya selalu memberikan apresiasi (pujian dan penghargaan) bagi karyawan berprestasi sehingga membangkitkan semangat bekerja.
	X2.6	Saya merasa bahwa gaji yang diberikan perusahaan saya telah sesuai dengan kinerja yang saya kontribusikan.
	X2.7	Saya mendapatkan insentif yang cukup besar jika pekerjaan saya melebihi target.
Performa Kerja (Y)	Y.1	Saya merasa bahwa kinerja saya sudah sesuai dengan <i>job description</i> saya.
	Y.2	Saya merasa kinerja saya cenderung meningkat secara konsisten.
	Y.3	Saya merasa kinerja saya sudah sesuai dengan jabatan saya sekarang.

	Y.4	Saya merasa <i>feedback</i> yang saya peroleh dari atasan mempengaruhi kinerja saya.
	Y.5	Saya merasa kinerja saya dipengaruhi oleh lingkungan kerja saya.
	Y.6	Saya merasa bahwa saya dapat meminimalkan kesalahan dalam bekerja.
	Y.7	Saya dapat mengatur waktu khusus bekerja dengan efektif dan efisien.
	Y.8	Saya merasa puas dengan kinerja dan hasil yang saya dapatkan.

Sumber: Disusun Oleh Penulis (2024)

4.1.1. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat membantu dalam menentukan validitas sebuah kuesioner, yang bertujuan memastikan data yang diperoleh dari kuesioner dan dianalisis akan valid menggambarkan variabel yang diteliti. Hasil pengujian validitas kuesioner terangkum dalam Tabel 2. Berdasarkan analisis Pearson, dapat dikatakan bahwa seluruh butir terkait *emotional labour*, *reward*, dan performa kerja sudah valid karena mendapat nilai p kurang dari 0,05 (Kimberlin & Winterstein, 2008).

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas & Reliabilitas

Variabel	Kode	Korelasi Pearson	p	Cronbach Alpha
<i>Emotional Labour</i> (X1)	X1.1	0,426	0,019	0,669
	X1.2	0,605	0,000	
	X1.3	0,426	0,019	
	X1.4	0,618	0,000	
	X1.5	0,527	0,003	
	X1.6	0,541	0,002	
	X1.7	0,446	0,014	
<i>Reward</i> (X2)	X2.1	0,583	0,001	0,734
	X2.2	0,706	0,000	
	X2.3	0,721	0,000	
	X2.4	0,392	0,032	
	X2.5	0,394	0,031	
	X2.6	0,707	0,000	
	X2.7	0,716	0,000	
Performa Kerja (Y)	Y.1	0,679	0,000	0,710
	Y.2	0,745	0,000	
	Y.3	0,563	0,001	
	Y.4	0,534	0,002	
	Y.5	0,452	0,012	
	Y.6	0,442	0,014	
	Y.7	0,441	0,015	
	Y.8	0,649	0,000	

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.1.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menyebutkan bahwa koefisien Cronbach Alpha untuk *emotional labour* adalah sebesar 0,669 yang dimana nilai lebih besar dari 0,60; ukuran konsistensi internal yang paling umum digunakan (Taber, 2018). Hasil serupa juga ditemukan untuk variabel reward dan performa kerja dengan nilai koefisien Cronbach Alpha 0,734 dan 0,710.

4.2. Karakteristik Responden

Penelitian ini mencakup total 30 responden. Persebaran karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin disajikan dalam Tabel 3. Tabel 3 menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 66,7%. Sisanya yaitu responden perempuan dapat menggambarkan diversitas jenis kelamin dalam organisasi. Mayoritas responden (66,7%) juga berada pada rentang usia 21 sampai dengan 30 tahun.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Usia</i>		
21 – 30 Tahun	20	66,7
31 – 40 Tahun	9	30
41 – 50 Tahun	1	3,3
>50 Tahun	0	0
<i>Total</i>	30	100
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-Laki	20	66,7
Perempuan	10	33,3
<i>Total</i>	30	100

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.3. Deskripsi Dimensi Variabel

Tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi X1.5 memiliki skor terendah dan dimensi X1.4 memiliki skor tertinggi. Skor yang rendah pada dimensi X1.5 menandakan bahwa mayoritas karyawan cenderung netral atau mengalami kelelahan emosional. Sementara itu, skor yang tinggi pada dimensi X1.4 menandakan bahwa karyawan setuju bahwa mereka perlu menyembunyikan atau menekan beberapa emosi atau perasaan yang tidak perlu saat bekerja agar profesional. Secara keseluruhan, variabel *emotional labour* memiliki skor 3,53 dari 5.

Dimensi X2.8 memiliki skor terendah yaitu 2,30 dan dimensi X2.5 memiliki skor tertinggi yaitu 3,87. Skor yang rendah pada dimensi X2.8 menandakan bahwa mayoritas karyawan cenderung kurang setuju bahwa mereka mendapat insentif yang besar bila pekerjaan mereka melebihi target. Sementara itu, skor yang tinggi pada dimensi X2.5 menandakan bahwa karyawan cenderung setuju bahwa perusahaan memberikan karyawan kebebasan, kendali, dan aktualisasi diri dalam menyelesaikan pekerjaannya. Secara keseluruhan, variabel *reward* memiliki skor 3,07 dari 5.

Tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi Y.1 memiliki skor terendah 3,60 dan dimensi Y.6 memiliki skor tertinggi 4,40. Dimensi Y.1 menunjukkan bahwa karyawan cenderung setuju bahwa kinerja mereka sudah sesuai dengan *job description* mereka, sedangkan dimensi Y.6 menjelaskan bahwa karyawan merasa kinerja mereka sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Secara keseluruhan, variabel *performa kerja* memiliki skor 4,05 dari 5.

Tabel 4. Deskripsi Dimensi Variabel

Dimensi <i>Emotional Labour</i>	Rata-Rata	Dimensi <i>Reward</i>	Rata-Rata	Dimensi <i>Performa Kerja</i>	Rata-Rata
X1.1	3,90	X2.1	3,00	Y.1	3,60
X1.2	3,97	X2.2	3,67	Y.2	4,03
X1.3	4,23	X2.3	2,83	Y.3	3,87
X1.4	2,93	X2.4	3,87	Y.4	4,13
X1.5	2,97	X2.5	3,03	Y.5	4,40
X1.6	3,53	X2.6	2,80	Y.6	4,30
X1.7	3,17	X2.7	2,30	Y.7	4,17
				Y.8	3,93
Total X1	3,53	Total X2	3,07	Total Y	4,05

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel-variabel berdistribusi normal, yang ditandakan dengan nilai signifikansi > 0,05 pada pengujian Shapiro-Wilk (Mishra et al., 2019). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data seluruh variabel berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Pengujian Normalitas Data

Variabel	Kolmogorov Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	0.134	30	0.176	0.972	30	0.588
X2	0.098	30	0.200	0.985	30	0.933
Y	0.166	30	0.035	0.969	30	0.501

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai VIF ≤ 10 dan nilai toleransi $\geq 0,1$, sehingga tidak terjadi masalah multikolinieritas pada data (Das, 2019). Oleh karena itu, asumsi multikolinearitas data juga terpenuhi.

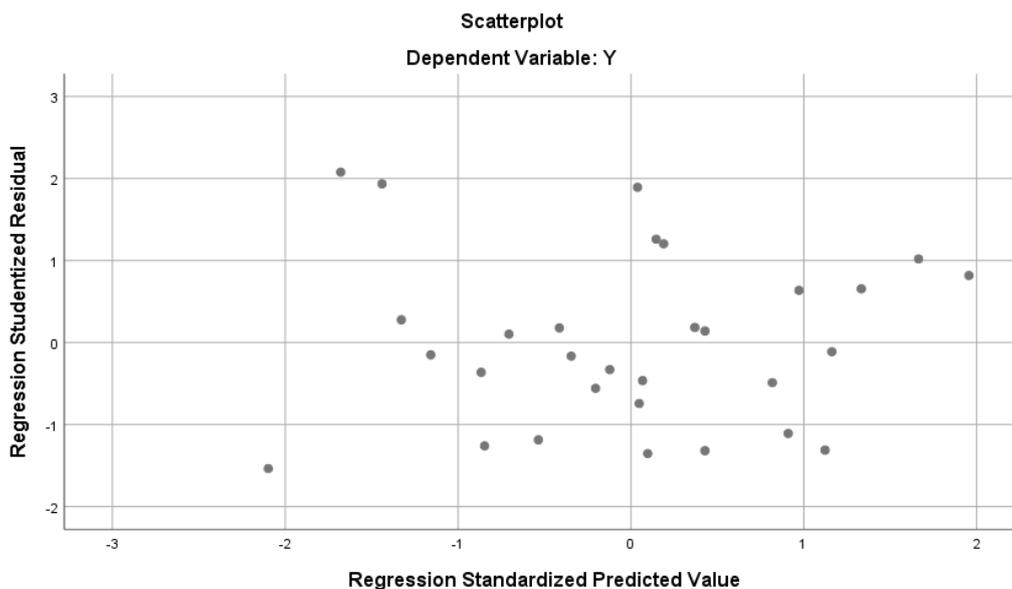
Tabel 6. Hasil Pengujian Multikolinearitas Data

Variabel	Collinearity Statistic Tolerance	VIF
X1	0.886	1.129
X2	0.886	1.129

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1 menunjukkan bahwa *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu, dan titik-titik angka tersebar baik di atas atau di bawah nilai 0. Oleh karena itu, asumsi heteroskedastisitas juga terpenuhi. Oleh karena itu, pengujian dapat dilakukan ke regresi linear berganda karena asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sudah terpenuhi.



Gambar 1. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.5. Hubungan Variabel

4.5.1. Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa variabel *emotional labour* dan *reward* memiliki hubungan perubahan nilai dengan performa kerja. Dari hasil uji regresi tersebut, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 24,311 - 0,025.X1 + 0,406.X2$$

Hal tersebut berimplikasi bahwa apabila nilai X1 dan X2 adalah 0, maka Y akan bernilai 24,311. Setiap peningkatan 1 poin pada variabel X1 akan menurunkan nilai Y sebesar 0,025 poin. Sementara, setiap peningkatan 1 poin pada variabel X2 akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,406 poin.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Variabel	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	t	Sig.
1	(Constant)	24,311	3,538		6,872	0,000
	X1	-0,025	0,141	-0,029	-0,177	0,861
	X2	0,406	0,110	0,606	3,693	0,001

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.5.2. Uji T (Parsial)

Tabel 7 juga dapat menjelaskan hasil penelitian dan hipotesis. Dalam gambar diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi X1 adalah 0,86 yang berarti bahwa variabel X1 atau *emotional labour* tidak berdampak signifikan terhadap performa kerja karena nilai signifikansi yang lebih dari 0,05. Oleh karena itu, H1 ditolak. Sedangkan, X2 atau *reward* mempunyai nilai signifikansi 0,001 dimana nilai itu lebih rendah dari 0,05 yang berarti bahwa *reward* mempengaruhi performa kerja secara signifikan. Oleh karena itu, H2 diterima.

Terdapat beberapa alasan yang mungkin dapat menjelaskan mengapa *emotional labour* tidak berdampak signifikan terhadap performa kerja. Pertama, variabilitas individu. Individu mungkin bereaksi secara berbeda terhadap tuntutan *emotional labor* (Buckner & Mahoney, 2012). Beberapa karyawan mungkin mampu mengelola emosi mereka dengan baik tanpa mengorbankan performa kerja, sementara yang lain mungkin mengalami kesulitan. Kedua, karakteristik pekerjaan. Jika pekerjaan tidak memiliki tuntutan tinggi terkait *emotional labor*, atau jika aspek-aspek lain dari pekerjaan lebih dominan dalam menentukan performa, maka pengaruh *emotional labor* dapat menjadi lebih kecil (Kleineidam & Fischbach, 2023). Dalam kasus PT MI, beberapa karyawan mungkin lebih beraktivitas melalui kantor dan tidak bertemu secara langsung dengan klien (seperti *customer service* atau teknisi). (Sohn et al., 2018) juga sependapat bahwa karakteristik pekerjaan memediasi hubungan antara *emotional labour* dengan stres kerja. Ketiga, faktor-faktor lain. Performa kerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kemampuan teknis, motivasi intrinsik, dukungan organisasional, dan lingkungan kerja. Mungkin terdapat faktor-faktor lain yang memiliki dampak lebih besar terhadap performa kerja dibandingkan *emotional labor*, khususnya pada PT MI. Penulis juga berpendapat bahwa *emotional labour* masih memiliki perjalanan yang jauh sebelum mempengaruhi performa kerja, misalnya dengan dimoderasi oleh kepuasan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Attamimi, Hayati, & Karim, 2022).

Temuan berikutnya adalah *reward* atau apresiasi, baik finansial maupun non-finansial, mempengaruhi performa kerja karyawan PT MI secara signifikan. Beberapa hal dapat menjelaskan temuan tersebut. Pertama, motivasi intrinsik dan ekstrinsik. *Reward* dapat berfungsi sebagai pendorong motivasi baik secara intrinsik maupun ekstrinsik (Ernata, 2017). Motivasi intrinsik datang dari kepuasan pribadi dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berkaitan dengan imbalan atau penghargaan eksternal seperti bonus, kenaikan gaji, atau pengakuan. Kedua, pertukaran psikologis (*psychological contract*). Adanya *reward* menciptakan sebuah pertukaran psikologis antara karyawan dan organisasi (Kwok, Watabe, & Ahmed, 2021). Karyawan yang merasa mereka mendapatkan imbalan yang sebanding dengan usaha mereka cenderung merasa terikat dan berkomitmen pada organisasi, yang dapat meningkatkan kinerja jangka panjang. Ketiga, sebagai bentuk pengakuan dan peningkatan diri. Karyawan merasa diakui dan dihargai saat mereka menerima *reward*, yang dapat meningkatkan rasa nilai diri. Penerimaan penghargaan juga dapat memperkuat kepercayaan diri dan motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Tinambunan, Akbarsyah, & Erian, 2023). Melalui *reward*, organisasi dapat mengarahkan perilaku karyawan menuju tujuan dan nilai-nilai yang diinginkan. Imbalan yang diberikan untuk pencapaian target tertentu dapat memberikan arahan jelas tentang harapan dan standar kinerja.

4.5.3. Uji F (Simultan)

Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y secara signifikan. Hal tersebut disebabkan oleh nilai signifikansi ANOVA yang lebih kecil dari 0,05.

Hal tersebut juga berarti bahwa variabel X1 dan X2 memiliki efek yang simultan terhadap variabel Y, sehingga H3 diterima.

Tabel 8. Hasil Uji ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185,668	2	92,834	7,467	0,003
	Residual	335,699	27	12,433		
	Total	521,367	29			

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

4.5.4. Koefisien Determinasi

Tabel 9 menyatakan bahwa variabel X1 dan X2 dapat memprediksi 62,3% nilai dari variabel Y. Definisi lain adalah variabel X1 dan X2 dapat menjelaskan 62,3% nilai dari variabel Y. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang dapat menjelaskan 37,7% nilai dari performa kerja. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Budi (2019) menemukan bahwa penilaian kinerja dan kompensasi hanya dapat memperkirakan kinerja karyawan sebesar 11,1%. Namun dalam penelitian Sinagula, Fransiska, and Rangkuti (2021), variabel yang mirip dengan emosional kerja, yaitu kematangan emosional dan kecerdasan emosional, bersamaan dengan 2 variabel lain dapat memprediksi nilai kinerja sebesar 64,7%. Penelitian lain menyebutkan juga bahwa kecerdasan emosional berkontribusi secara langsung terhadap variabel kecerdasan emosional dengan besar 0,372 (Subagio, 2015). Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Oktarendah and Putri (2023) juga menemukan bahwa lingkungan kerja (yang bersifat kompleks) juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja ini dapat berkontribusi terhadap 37,7% nilai yang belum diketahui ini. Oleh karena itu, pengaruh *emotional labour* terhadap performa kerja cukup beragam, dan diperlukan penelitian lebih intensif dan ekstensif untuk mendalaminya.

Tabel 9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,801	0,642	0,623	2,526

Sumber: Pengolahan Data Pada SPSS (2024)

5. Kesimpulan

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *emotional labour* tidak berpengaruh terhadap performa kerja, sehingga H1 ditolak. Sementara *reward* berpengaruh secara signifikan pada performa kerja yang membuat H2 diterima. *Emotional labour* dan *reward* secara bersama-sama mempengaruhi performa kerja secara signifikan. Hasil regresi juga mengungkapkan bahwa setiap peningkatan 1 poin pada variabel *emotional labour* akan menurunkan nilai performa kerja sebesar 0,025 poin. Sementara, setiap peningkatan 1 poin pada variabel *reward* akan meningkatkan nilai performa kerja sebesar 0,406 poin. *Emotional labour* dan *reward* dapat memprediksi 62,3% nilai dari performa kerja.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kami menyarankan PT MI untuk lebih memfokuskan perhatian pada sistem *reward* untuk meningkatkan performa kerja karyawan. Karena *reward* terbukti berpengaruh signifikan terhadap performa kerja, perusahaan sebaiknya mengembangkan dan mengimplementasikan program penghargaan yang komprehensif, mencakup aspek finansial (seperti bonus dan kenaikan gaji) dan non-finansial (seperti pengakuan dan penghargaan). Program penghargaan ini harus dirancang untuk memotivasi karyawan baik secara intrinsik maupun ekstrinsik. Selain itu, meskipun *emotional labour* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap performa kerja, perusahaan tetap perlu mempertimbangkan dukungan bagi karyawan dalam mengelola tuntutan emosional pekerjaan. Mungkin perlu diadakan pelatihan atau program pengembangan keterampilan emosional untuk membantu karyawan dalam menangani stres dan emosi di tempat kerja. Hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan, meskipun tidak berdampak langsung pada performa kerja.

Terakhir, perusahaan juga harus terus mengevaluasi dan menyesuaikan pendekatan manajemen mereka berdasarkan umpan balik dari karyawan dan hasil kinerja yang diperoleh. Mengingat *emotional labour* dan *reward* hanya menjelaskan 62,3% dari variabilitas performa kerja, penting untuk mengidentifikasi dan mengoptimalkan faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap performa kerja, seperti kemampuan teknis, lingkungan kerja, dan motivasi intrinsik. Dengan langkah-langkah ini, PT MI dapat lebih efektif dalam meningkatkan performa kerja karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi, serta memastikan bahwa upaya penghargaan dan dukungan emosional dikelola dengan baik.

Limitasi

Penelitian ini menghadapi beberapa keterbatasan, terutama jumlah responden yang terbatas hanya 30 karyawan di divisi pemasaran PT MI, yang mungkin tidak mencerminkan populasi karyawan secara keseluruhan dan mempengaruhi kekuatan statistik analisis. Hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasi ke divisi atau industri lain karena dinamika dan lingkungan kerja yang berbeda. Selain itu, penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data bisa menyebabkan bias respon, dimana responden mungkin memberikan jawaban yang dianggap lebih sosial diterima. Untuk penelitian masa depan, disarankan memperluas ukuran sampel dengan melibatkan lebih banyak divisi atau perusahaan lain dan menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam untuk meningkatkan validitas dan representativitas hasil.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Dr. Diyah Dumasari Siregar, S.T., M.M. dan Dr. Riza Aryanto, M.M. yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam penelitian ini.

Referensi

- Agustina, N., & Hayati, K. (2023). Pengaruh Iklim Etika Terhadap Kinerja Karyawan. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(2), 139-151.
- Amissah, E. F., Blankson-Stiles-Ocran, S., & Mensah, I. (2022). Emotional Labour, Emotional Exhaustion And Job Satisfaction In The Hospitality Industry. *Journal Of Hospitality And Tourism Insights*, 5(5), 805-821.
- Ataunur, I., & Ariyanto, E. (2016). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis*, 16(2).
- Attamimi, S. K., Hayati, K., & Karim, M. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Keterikatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(1), 67-77.
- Budi, A. A. (2019). Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Eastparc Yogyakarta Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.
- Chi, N.-W., & Chen, P.-C. (2019). Relationship Matters: How Relational Factors Moderate The Effects Of Emotional Labor On Long-Term Customer Outcomes. *Journal Of Business Research*, 95, 277-291.
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding Hotel Frontline Employees' Emotional Intelligence, Emotional Labor, Job Stress, Coping Strategies And Burnout. *International Journal Of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Darmawan, D. (2022). Motivasi, Kemampuan, Pengalaman, Keterlibatan, Kedisiplinan Sebagai Faktor Internal Karyawan Dan Pembentukan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(1), 18-29.
- Das, P. (2019). *Econometrics In Theory And Practice*. Springer, 10, 978-981.
- Došenović, D. (2016). Employee Reward Systems In Organizations. *Economics*, 4(1), 107-118.
- Ernata, Y. (2017). Analisis Motivasi Belajar Peserta Didik Melalui Pemberian Reward Dan Punishment Di Sdn Ngaringan 05 Kec. Gandusari Kab. Blitar. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Sekolah Dasar (JP2SD)*, 5(2), 781-790.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis Of Emotional Labor Strategies. *Journal Of Applied Psychology*, 100(3), 863.

- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Era Bisnis Global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72-89.
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional Labor And Burnout: A Review Of The Literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Kleineidam, N. J., & Fischbach, A. (2023). Emotional Labour Job Characteristics In Compassion Work–Differentiating Exposure, Empathy, Compassion, And Distancing. *Work & Stress*, 37(4), 531-551.
- Kwok, A. O., Watabe, M., & Ahmed, P. K. (2021). Psychological Contract And Rewards In The Workplace. *Augmenting Employee Trust And Cooperation*, 23-41.
- Lin, Y.-W., & Chang, W.-P. (2015). Physician Emotional Labour And Job Performance: The Mediating Effects Of Emotional Exhaustion. *Journal Of Health Management*, 17(4), 446-457.
- Ludin, I., Mukti, S., & Rohman, I. S. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Desa Di Kecamatan Plered). *Value: Journal Of Management And Business*, 8(1), 11-26.
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics And Normality Tests For Statistical Data. *Annals Of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67-72.
- Okabe, N. (2017). Creating Of Customer Loyalty By Cabin Crew A Study Of The Relation Between Emotional Labor And Job Performance. *Transportation Research Procedia*, 25, 149-164.
- Oktarendah, F., & Putri, M. A. (2023). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Lembaga Palembang. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 3(1), 63-77.
- Pitasari, N. A. A., & Perdhana, M. S. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Literatur. *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 605-612.
- Pratama, A. Y., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 51-62.
- Putri, N. H. Literatur Riview Terhadap Turnover Intention: Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja (Literature Review On Turnover Intention: Effects Of Job Satisfaction And Job Stress).
- Ramdan, I. M. (2019). Reliability And Validity Test Of The Indonesian Version Of The Hamilton Anxiety Rating Scale (Ham-A) To Measure Work-Related Stress In Nursing.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior, 18th Edition (EBOOK)*.
- Rughoobur-Seetah, S. (2024). An Assessment Of The Impact Of Emotional Labour And Burnout On The Employees' Work Performance. *International Journal Of Organizational Analysis*, 32(7), 1264-1284.
- Saputra, E., Lasmawan, I. W., & Kertih, I. W. (2015). Hubungan Motivasi Belajar Dengan Hasil Belajar Pkn Siswa Kelas X Sma Laboratorium Undiksha Singaraja Tahun Pelajaran 2016/2017. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 3(3).
- Sinagula, W. N., Fransiska, J., & Rangkuti, S. R. (2021). Pengaruh Kematangan Emosional, Kecerdasan Emosional, Kualitas Kehidupan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Iii Singkil. *Jrmb (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis)*, 6(2), 233-248.
- Sohn, B. K., Park, S. M., Park, I.-J., Hwang, J. Y., Choi, J.-S., Lee, J.-Y., & Jung, H.-Y. (2018). The Relationship Between Emotional Labor And Job Stress Among Hospital Workers. *Journal Of Korean Medical Science*, 33(39).
- Subagio, M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Ithaca Resources. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 101-120.
- Taber, K. S. (2018). The Use Of Cronbach's Alpha When Developing And Reporting Research Instruments In Science Education. *Research In Science Education*, 48, 1273-1296.
- Tinambunan, A., Akbarsyah, M. R., & Erian, M. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepercayaan Diri Dan Budaya Perusahaan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Bullet: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(1), 227-232.
- Yao, L., Gao, J., Chen, C., & Mu, D. (2019). How Does Emotional Labor Impact Employees' Perceptions Of Well-Being? Examining The Mediating Role Of Emotional Disorder. *Sustainability*, 11(23), 6798.

- Yoo, J., & Jeong, J. (2017). The Effects Of Emotional Labor On Work Engagement And Boundary Spanner Creativity. *Asia Pacific Journal Of Innovation And Entrepreneurship*, 11(2), 214-232.
- Zhang, D. (2017). A Coefficient Of Determination For Generalized Linear Models. *The American Statistician*, 71(4), 310-316.
- Zhang, H., Zhou, Z. E., Zhan, Y., Liu, C., & Zhang, L. (2018). Surface Acting, Emotional Exhaustion, And Employee Sabotage To Customers: Moderating Roles Of Quality Of Social Exchanges. *Frontiers In Psychology*, 9, 2197.
- Zhao, X., Fu, N., Freeney, Y., & Flood, P. C. (2020). Revisiting The Effect Of Emotional Labor: A Multi-Level Investigation In Front-Line Service Teams. *Frontiers In Psychology*, 11, 570048.
- Zillah, F., Husniati, R., & Aziz, A. (2022). Pengaruh Pelatihan, Pengawasan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(1), 213-232.