Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

PENGARUH *SURFACE ACTING* DAN *DEEP ACTING* PADA *WORK BURNOUT* DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang)

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh :
Lisa Unun Mirzani
NIM 7311414059

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2018

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Juli 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen	Dosen Pembimbing
Rini Setyo Wiliastuti, S.E., M.M	Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc
NIP. 197610072006042002	NIP. 198501082009122004

ii

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Juli 2018

Penguji I

Dr. Ketut Sudarma, M.M
NIP. 195211152018021325

Penguji II

Dr. Murwatiningsih, M.M
NIP. 195201232017022246

Penguji III

Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc
NIP. 198501082009122004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Hari Yanto, M. B. A., Ph.D
NIP. 196307181987021001

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Lisa Unun Mirzani
NIM	: 7311414059
Tempat Tanggal Lahir	: Jepara, 20 Juni 1996
Alamat	: Margoyoso, RT 03, RW 02, Kec. Kalinyamatan, Kab. Jepara

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiblakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 23 Juli 2018

Lisa Unun Mirzani

NIM 7311414059

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Siapapun yang berhenti belajar akan menua, entah itu berumur 20 atau 80. Siapapun yang terus belajar akan tetap muda
   (Henry Ford)
2. Jika sebuah jendela kesempatan muncul, jangan turunkan tirainya
   (Tom Peters)

PERSEMBAHAN

1. Kepada Bapak Khalimi dan Ibu Fatmiyatun sebagai orang tuaku tercinta, kakakku tercinta Melia Aida dan seluruh keluargaku tersayang.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, hidayah dan lindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh *Surface Acting* dan *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang)".** Penulisan skripsi ini tidak lepas dari segala kendala dan kesulitan jika tanpa bimbingan, dorongan, arahan serta saran dari berbagai pihak terkait, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Maka pada kesempatan yang baik ini, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu hingga menyelesaikan studi strata satu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M. B. A., Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti perkuliahan program studi Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan selaku dosen wali yang telah memberikan masukan, arahan, serta bimbingan selama kuliah.
3. Rini Setyo witiastuti, S.E, M.M. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mendorong dan mengarahkan selama menempuh studi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

4. Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc. Dosen Pembimbing yang dengan penuh kasih sayang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam hal administrasi maupun sarana prasaran dalam mempermudah penyusunan skripsi.
6. Pihak PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Semarang, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah, PT. Taspen Kantor Cabang Utama Semarang dan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Semarang atas kesediaan dan pemberian ijin untuk melaksanakan penelitian.
7. Seluruh keluarga dan saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun nonmateril untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Konsentrasi MSDM dan Manajemen angkatan 2014, atas kebersamaannya dalam menjalankan masa perkuliahan.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas segala dukungan, bimbingan dan masukan selama ini, semoga amal dan bantuan saudara mendapat berkah melimpah dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 21 Juli 2018

Lisa Unun Mirzani

NIM 7311414059

vii

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

SARI

Mirzani, Lisa Unun. 2018. "Pengaruh *Surface Acting* dan *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang)". Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Nury Ariani Wulansari, S.E.,M.Sc.

Kata Kunci: *Surface Acting, Deep Acting,* Kecerdasan Emosional, *Work Burnout.*

Pada dasarnya semua perusahaan selalu berusaha untuk memiliki SDM yang terbaik. Manajemen perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dalam rangka mendapatkan SDM yang terbaik untuk mendukung dan mendorong karyawannya. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh dua dimensi *emotional labour* yaitu *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout* dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi.

Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner penelitian danwawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh jadijumlah sampel sama dengan populasi sebanyak 121 orang karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan uji hipotesis. Analisis menggunakan program WarpPLS.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa *surface acting* dapat meningkatkan *work burnout* (0.151 dan 0.044<0.05), *deep acting* dapat menurunkan *work burnout* (-0.268 dan 0.01<0.05), kecerdasan emosional dapat menurunkan *work burnout* (-0.220 dan 0.01<0.05), sertakecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout* sehingga berdasarkanpenelitian menunjukkan bahwa H1, H2, H3, H4, H5 diterima.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *surface acting* dapat meningkatkan *work burnout*, hal ini berarti jika karyawan semakin tinggi memalsukan emosi pada saat melayani nasabah sesuai yang diharapkan perusahaan, maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan tersebut juga akan semakin tinggi. *Deep acting* dan kecerdasan emosional dapat menurunkan *work burnout*, hal ini berarti jika jika karyawan semakin tinggi dalam melayani nasabah tulus sesuai perasaannya dan memiliki kecerdasan emosional tinggi, maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan tersebut akan rendah. Selain itu, kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout.*Saran dari penelitian ini yaitu hendaknya pimpinanperusahaantetap terus dapat meningkatkan kecerdasan emosionalkaryawan agar dapat menurunkan tingkat *burnout* karyawan.

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

ABSTRACT

Mirzani, Lisa Unun. 2018. "The Effect of Surface Acting and Deep Acting on Work Burnout with Emotional Intelligence as Moderating Variable (Study at Employee of State Owned Insurance Company in Semarang City)". Final Project. Department of Manajement. Faculty of Economics, Universitas Negeri Semarang. Advisor: Nury Ariani Wulansari, S.E.,M.Sc.

Kata Kunci: Surface Acting, Deep Acting, Emotional Intelligence, Work Burnout.

Basically all companies are always trying to have the best human resources. The company's management need to give special attention in order to get the best HR to support and encourage the employees. The purpose of this research is to examine the effect of two dimensions of emotional labour namely surface acting and deep acting on work burnout with emotional intelligence as moderating variable.

Methods of data collection using research questionnaire method and interview. The sampling technique used saturated sample technique so the number of samples is the same as the population of 121 employees of BUMN insurance company in Semarang City. Methods of data analysis using descriptive analysis and hypothesis testing. Analysis using WarpPLS program.

Based on the results of the study, showed that surface acting can increase work burnout (0.151 and 0.044 <0.05), deep acting can decrease work burnout (-0.268 and 0.01 <0.05), emotional intelligence can decrease work burnout (-0.220 and 0.01 <0.05) and emotional intelligence can moderate the effect of surface acting and deep acting on work burnout so based on the research indicates that H1, H2, H3, H4, H5 are accepted.

This study concludes that surface acting can increase work burnout, this means that if the employees gets higher in falsifyingthe emotions while serving customers as expected by the company, the level of burnout felt by the employee will also be higher. Deep acting and emotional intelligence can decrease work burnout, this means that if the employee gets higher in serving the customer sincerely as their feelling and has high emotional intelligence, then the burnout rate felt by the employee will be low. In addition, emotional intelligence can moderate the effect of surface acting and deep acting on work burnout. Suggestions from this research that the company leadership should continue to increase the emotional intelligence of employees in order to reduce the level of employee burnout.

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PERNYATAAN ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

PRAKATA ..... **vi**

SARI ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 12

1.3. Cakupan Masalah 13

1.4. Perumusan Masalah 14

1.5. Tujuan Penelitian 15

1.6. Kegunaan Penelitian 16

1.6.1. Kegunaan Teoritis 16

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1.6.2. Kegunaan Praktis 17

1.7. Orisinalitas Penelitian 18

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN 20

2.1. Kajian Teori Utama (*Grand Theory*) 20

2.1.1. Teori Regulasi Emosi (*Emotion Regulation Theory*) 20

2.1.2. Teori Kecerdasan (*Intelligence Theory*) 21

2.1.3. Model JD-R (*Job Demands-Resources Model*) 22

2.2. Kajian Variabel Penelitian 24

2.2.1. *Emotional Labour* 24

1. Pengertian *Emotional Labour* 24

2. Dimensi *Emotional Labour* 25

3. Indikator *Emotional Labour* 26

2.2.2. Kecerdasan Emosional 28

1. Pengertian Kecerdasan Emosional 28

2. Dimensi Kecerdasan Emosional 29

3. Indikator Kecerdasan Emosional 31

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional 32

2.2.3. *Work Burnout* 34

1. Pengertian *Work Burnout* 34

2. Dimensi *Work Burnout* 35

3. Indikator *Work Burnout* 36

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Burnout* 37

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

2.3. Penelitian Terdahulu 39

2.4. Kerangka Berfikir 43

2.4.1. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout* 44

2.4.2. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout* 45

2.4.3. Pengaruh Kecerdasan Emosionalpada *Work Burnout* 45

2.4.4. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi 46

2.4.5. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi 48

2.5. Hipotesis Penelitian 49

BAB III METODE PENELITIAN 51

3.1. Jenis dan Desain Penelitian 51

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 52

3.2.1. Populasi 52

3.2.2. Sampel 53

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel 54

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel 55

3.3.1. Variabel Penelitian 55

1. Variabel Independen 55

2. Variabel Dependen 55

3. Variabel Moderasi 56

3.3.2. Definisi Operasional Variabel 56

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1. *Surface Acting* 56

2. *Deep Acting* 57

3. Kecerdasan Emosional 57

4. *Work Burnout* 58

3.4. Metode Pengumpulan Data 58

3.5. Uji Instrumen Penelitian 61

3.5.1. Uji Validitas 62

3.5.2. Uji Reliabilitas 66

3.6. Uji Analisis Data 68

3.7. Uji Hipotesis 69

BAB IX HASIL DAN PEMBAHASAN 73

4.1. Hasil Penelitian 73

4.1.1. Analisis Statistik Deskriptif Responden 73

1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden 73

2. Deskripsi Pendidikan Responden 73

3. Deskripsi Umur Responden 74

4. Deskripsi Masa Kerja Responden 76

4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 77

1. *Surface Acting* 77

2. *Deep Acting* 78

3. Kecerdasan Emosional 79

4. *Work Burnout* 80

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

4.1.3. Analisis Kebaikan Model (*Goodness of Fit Model*) 82

4.1.4. Pengujian Hipotesis 83

1. Pengujian Hubungan Langsung 83

2. Pengujian Variabel Moderasi 84

4.2. Pembahasan 86

4.2.1. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout* 86

4.2.2. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout* 88

4.2.3. Pengaruh Kecerdasan Emosionalpada *Work Burnout* 89

4.2.4. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi 90

4.2.5. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi 92

BAB V PENUTUP 94

5.1. Simpulan 94

5.2. Saran 95

1. Teoritis 96

2. Praktis 96

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN 103

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. *Research Gap Surface Acting* pada *Work Burnout* 7

Tabel 1.2. *Research Gap Deep Acting* pada *Work Burnout*.....7

Tabel 1.3. Data Penyelesaian Klaim Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.....10

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 40

Tabel 3.1. Daftar Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang 52

Tabel 3.2. Daftar Sampel Penelitian 54

Tabel 3.3. Pelaksanaan Wawancara 60

Tabel 3.4. Indeks Skala *Likert*.....61

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Penelitian 62

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Tahap Kedua 64

Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Diskriminan Variabel Penelitian.....66

Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas.....67

Tabel 3.9. Kriteria Nilai Interval.....69

Tabel 3.10. Kriteria *Model Fit and Quality Indices*.....69

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 74

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....75

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 77

Tabel 4.5. Nilai Indeks Variabel *Surface Acting*.....77

Tabel 4.6. Nilai Indeks Variabel *Deep Acting* 78

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Tabel 4.7. Nilai Indeks Variabel Kecerdasan Emosional 79

Tabel 4.8. Nilai Indeks Variabel *Work Burnout* 81

Tabel 4.9. Hasil Uji Analisis Kebaikan Model (*Goodness of Fit*) 82

Tabel 4.10. Hasil Pengujian Hubungan Langsung Antar Variabel 83

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Variabel Moderasi 85

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir 49

Gambar 4.1. Model Hasil Analisis Jalur Menggunakan WarpPLS 86

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian 104

Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian 108

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas 112

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Setelah Uji Validitas 116

Lampiran 5. Data Responden 119

Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden 124

Lampiran 7. Uji Instrumen 140

Lampiran 8. *Goodness of Fit Model* 142

Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis 143

Lampiran 10. Model Hasil Penelitian 144

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian 145

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

BAB I

PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting. Terbentuknya SDM yang berkualitas memungkinkan suatu perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif atas para pesaingnya. Pada dasarnya, semua perusahaan selalu berusaha untuk memiliki SDM yang terbaik. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif (Ranihusna, 2010: 90). Sehingga, SDM merupakan faktor yang paling penting untuk menciptakan keunggulan yang tidak dapat dengan mudah ditiru oleh pesaing untuk masing-masing organisasi (Ariasti & Wulansasri, 2017: 68). Oleh karena itu, karyawan dituntut untuk dapat bekerja secara maksimal. Adanya banyak tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan, maka dapat menjadi sumber munculnya *work burnout* di tempat kerja. *Work burnout* adalah suatu kondisi yang dialami oleh karyawan dalam dunia kerja (Sokka et al., 2016: 4). Selain itu, *work burnout* juga berdampak buruk pada karyawan yang bekerja melayani pelanggan seperti bidang kesehatan dan bidang layanan lainnya (Iskandar & Sudarma, 2018: 77).

Seiring perkembangan ekonomi, sebagian besar negara maju di dunia telah bergeser dari industri manufaktur ke industri jasa, termasuk dalam hal bentuk pekerjaan pun telah berubah (Chu & Murrmann, 2006: 1181). Pada industri manufaktur, karyawan bekerja menggunakan fisik dan intelektualnya. Karyawan dituntut untuk dapat bekerja secara maksimal dengan melakukan kinerja yang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

baik dalam perusahaan. Akan tetapi, pada industri jasa karyawan dituntut untuk dapat melayani pelanggan dengan baik (Chu & Murrmann, 2006: 1181). Oleh karena itu, dalam industri jasa karyawan tidak hanya bekerja secara fisik dan intelektual, akan tetapi juga bekerja menggunakan emosionalnya. Sehingga dalam hal layanan terhadap pelanggan, *work burnout* berpotensi menjadi salah satu konsekuensi dari *emotional labour* (Brotheridge & Grandey, 2002: 26).

Beberapa perusahaan memiliki pengaturan tampilan emosi yang jelas atau dalam hal ini disebut *emotional labour* untuk menjamin ekspresi emosional karyawan dalam mengatur perilaku karyawan (Chu & Murrmann, 2006: 1181). Ketika karyawan bekerja melayani pelanggan, diharapkan dapat menunjukkan sikap antusiasme, itulah sebabnya banyak perusahaan menetapkan pengaturan tampilan emosional (Burch et al., 2013: 119). Pada banyak industri jasa, jika karyawan bisa membuat pelanggan merasa bahagia, maka pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan. Sehingga, perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang diharapkan sesuai tujuan perusahaan. Dengan demikian, kondisi emosional karyawan bergantung pada kemampuan karyawan dalam menciptakan respon emosional yang tepat pada pelanggan (Burch et al., 2013: 120). Oleh karena itu, untuk memenuhi pengaturan emosi tersebut dalam melayani pelanggan karyawan harus menggunakan *emotional labour*. Dengan kata lain, karyawan harus mengatur emosionalnya pada saat bekerja (Grandey, 2000: 95).

Terdapat dua dimensi *emotional labour* menurut Diefendorff et al. (2005: 340) yaitu *Surface Acting* (SA) dan *Deep Acting* (DA). Pada *surface acting*, karyawan mengungkapkan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan, dengan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

mengubah ekspresi wajah, gerak tubuh dan nada suara untuk menunjukkan emosi yang dibutuhkan sesuai tuntutan pekerjaan (Diefendorff et al., 2005: 340). Dengan demikian, *surface acting* terjadi ketika seorang karyawan memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi karyawan dengan menekan perasaan yang sebenarnya dirasakan. Sedangkan, *deep acting* terjadi ketika karyawan secara sadar mengatur emosinya untuk dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu sehingga benar-benar merasakan emosi tersebut (Hennig-thurau et al., 2006: 59).

Pada dasarnya, dengan adanya tuntutan tampilan emosi yang ditetapkan oleh perusahaan akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap pelanggan (Buckner & Mahoney, 2012: 253). Sebagai contoh, Pugh (2001: 16) menjelaskan bahwa karyawan yang menampilkan emosi positif pada pelanggan, maka sebaliknya juga akan dapat mempengaruhi emosi positif seorang pelanggan pada karyawan. Oleh karena itu, peran emosi di tempat kerja merupakan hal yang sangat penting. Manajemen perusahaan harus menerapkan program untuk mengatasi emosi karyawan, agar karyawan dapat lebih memahami dan mengatur emosinya. Sehingga, manajemen perusahaan harus mempertimbangkan secara serius kebijakan dan infrastruktur yang ada dalam perusahaan (Cho et al., 2013: 2342). Misalnya, seorang karyawan di restoran cepat saji hanya diminta untuk tersenyum dan bersikap ramah terhadap setiap pelanggan yang memesan. Jika pelanggan itu menyenangkan, tugas karyawan menjadi lebih mudah karena karyawan bisa benar-benar membalas dengan baik. Jika pelanggan kasar, maka

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

karyawan harus tetap bersikap ramah selama beberapa detik sampai pelanggan pergi (Burch et al., 2013: 122).

Seorang karyawan yang mempunyai beban kerja berlebihan akan berpengaruh pada pelanggan dalam memberikan pelayanan (Lee & Ok, 2012: 1103). Sehingga, karyawan menjadi kurang responsif dan memperlakukan pelanggan dengan tidak menyenangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan interaksi yang terjalin dengan pelanggan. Oleh karena itu, selain mengatur tampilan emosional karyawan dalam melayani pelanggan, seorang karyawan harus mempunyai suatu kecerdasan emosional yang diharapkan dapat mengurangi tingkat *burnout* di tempat kerja. Pada dasarnya, kesuksesan seseorang dalam bekerja tidak hanya didasarkan pada keterampilan yang dimiliki dan intelektual yang tinggi tetapi kesuksesan seseorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimiliki (Khanifah & Palupiningdyah, 2015: 201). Selain itu, kecerdasan emosional karyawan tidak lepas dari peranan organisasi, seperti mengatur tugas pokok dan fungsi dari setiap lini pekerjaan, tidak ada tumpang tindih tugas yang dapat mengakibatkan gesekan secara emosional antar karyawan (Fitriastuti, 2013: 111). Bar-On (2010: 57) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional merupakan bagian penting dari kompetensi emosional yang saling terkait dan menentukan seberapa efektif kita memahami, mengekspresikan diri, berhubungan dengan orang lain serta mengatasi tuntutan dan tekanan dalam bekerja.

Pada dasarnya, kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti dari kecerdasan emosional apabila ingin meningkatkan kecerdasan emosional yang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

dimiliki karyawan (Sanjaya, 2012: 162). Cohen dan Abedallah (2015: 17) mengatakan bahwa karyawan yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang tinggi tidak akan cenderung mengalami *burnout* pada saat bekerja. Artinya, karyawan tersebut saat bekerja memiliki kemampuan yang baik dalam mengolah emosinya di tempat kerja. Sehingga, dapat bertindak dengan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Selain itu, Kaur et al. (2013: 3198) juga mengungkapkan bahwa *burnout* yang dirasakan oleh karyawan di tempat kerja akan cenderung rendah apabila seorang karyawan tersebut memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan, karyawan dapat mengungkapkan emosinya pada pelanggan dengan tepat.

Selain meneliti pengaruh kecerdasan emosional pada *work burnout*, penelitian ini juga akan meneliti kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi pada hubungan antara *surface acting* dan *deep acting* yang merupakan dimensi dari *emotional labour* pada *work burnout* (Prentice, 2013: 197). Sehingga, hubungan antara *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout* akan di moderasi oleh kecerdasan emosional. Jika seorang karyawan dalam memberikan layanan pada pelanggan sesuai tuntutan tampilan emosi yang telah diatur oleh perusahaan, maka akan menyebabkan tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan cenderung tinggi. Hal tersebut dikarenakan karyawan tidak mengungkapkan emosi yang sebenarnya dirasakan. Adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, maka karyawan tersebut akan dapat mengelola dan mengatur emosinya dengan baik, sehingga *burnout* yang dirasakan karyawan dapat berkurang (Prentice, 2013: 197). Selain itu, disertai dengan adanya kecerdasan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

emosional yang dimiliki karyawan juga akan dapat mempengaruhi hubungan apabila seorang karyawan tersebut melayani pelanggan tulus sesuai perasaan batinnya maka tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan cenderung rendah (Prentice, 2013: 197).

Disamping itu, penelitian ini menarik untuk diteliti karena beberapa alasan. Alasan yang pertama adalah pada variabel *emotional labour*, disini penulis melakukan pembaharuan dari penelitian sebelumnya dan mencoba meneliti lebih lanjut terhadap dua dimensi dari *emotional labour* yaitu *surface acting* dan *deep acting* yang ternyata memiliki efek yang berbeda. Saat *surface acting* diterapkan di perusahaan maka akan menyebabkan tingkat *burnout* karyawan cenderung tinggi (Naring et al., 2007: 311). Akan tetapi, jika *deep acting* yang diterapkan di perusahaan maka akan menyebabkan tingkat *burnout* karyawan cenderung rendah (Wu & Shie, 2017: 65). Pada dasarnya, *emotional labour* dulunya hanya dianggap sebagai masalah pribadi karyawan. Akan tetapi, seiring perkembangan zaman dan munculnya berbagai jenis industri jasa, maka *emotional labour* dianggap sebagai salah satu aspek yang penting dalam perusahaan. Kemampuan seorang karyawan dalam mengatur tampilan emosi pada pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Burch et al., 2013: 120).

Kedua, adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya mengenai pengaruh *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout*. Sehingga, memerlukan validasi lebih lanjut diantaranya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Tabel 1.1
Research Gap Surface Acting* pada *Work Burnout

No	Penulis (Tahun)	Judul	Sampel	Hasil
1.	Naring *et al.* (2006)	*Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers*	1.000 guru matematika sekolah menengah di Belanda	*Surface Acting* mempunyai **hubungan positif** pada *Work Burnout*
2.	Zhang & Zhu (2008)	*Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education*	164 dosen perguruan tinggi di Cina	*Surface Acting* mempunyai **hubungan negatif** pada *Work Burnout*
3.	Noor & Zainuddin (2011)	*Emotional labor and burnout among female teachers:Work–family conflict as mediator*	102 guru perempuan Melayu sekolah negeri di negara bagian Selangor, Malaysia.	*Surface Acting* mempunyai **hubungan positif** pada *Work Burnout*

Tabel 1.2
Research Gap Deep Acting* pada *Work Burnout

No	Penulis (Tahun)	Judul	Sampel	Hasil
1.	Chen et al. (2012)	*Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor*	111 karyawan garis depan hotel di China	*Deep Acting* mempunyai **hubungan negatif** pada *Work Burnout*
2.	Prentice (2013)	*Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence*	Karyawan hotel di Florida Amerika Serikat	*Deep Acting* mempunyai **hubungan positif** pada *Work Burnout*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of FlexiPDF
To remove this notice, visit www.flexipdf.com

No	Penulis (Tahun)	Judul	Sampel	Hasil
3.	Wu & Shie (2017)	*The relationship between customer orientation, emotional labour and job burnout*	Karyawan hotel bintang 5 di Beijing Cina	*Deep Acting* mempunyai **hubungan negatif** pada *Work Burnout*

Ketiga, perbedaan sampel dari penelitian sebelumnya. Sampel yang digunakan oleh beberapa penelitian mengenai *emotional labour* pada umumnya hanya karyawan dalam industri penerbangan, pariwisata, perhotelan dan *call centers* (Brotheridge & Taylor, 2006; Wong & Wang, 2009; Wu & Shie, 2017; Holman et al., 2002). Untuk itu, dalam penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan jasa lain seperti perusahaan Asuransi. Pada dasarnya, karyawan di sektor perasuransian juga dituntut untuk dapat melayani nasabah dengan baik. Karyawan dituntut untuk dapat menampilkan emosi yang positif terhadap nasabah. Sebagaimana perusahaan jasa layanan lainnya, perusahaan Asuransi juga memiliki sejumlah aturan tampilan emosional yang digunakan karyawan dalam melayani nasabah sesuai tuntutan pekerjaan. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah. Di samping itu, dengan diaturnya tampilan emosi pada karyawan perusahaan Asuransi diharapkan dapat menekan tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan pada saat melayani nasabah.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penelitian ini dilakukan pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Kota Semarang, khususnya perusahaan Asuransi. Perusahaan Asuransi BUMN merupakan perusahaan jasa yang dimiliki oleh pemerintah, berkembang di bidang perlindungan kepada nasabah atas berbagai risiko dan kerugian yang bisa

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

terjadi sewaktu-waktu. Selain itu, responden dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang. Alasannya, dikarenakan karyawan merupakan salah satu komponen paling penting yang dimiliki oleh perusahaan Asuransi dalam memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabah. Tidak ada perusahaan Asuransi yang dapat bertahan jika perusahaan Asuransi tersebut tidak memiliki karyawan yang dapat bekerja secara maksimal, memberikan layanan terbaik seperti yang diharapkan perusahaan. Dalam memberikan layanan yang terbaik, tidak terlepas dari kapasitas karyawan yang dapat mengatur tampilan emosinya kepada nasabah. Dengan demikian, akan berpengaruh pada tingkat *burnout* karyawan. Sehingga dalam mengurangi tingkat *burnout*, karyawan diharapkan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa kepala bagian layanan dan beberapa karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang pada tanggal 14 Mei s/d 23 Mei 2018, didapatkan informasi bahwa beberapa perusahaan Asuransi BUMN saat ini telah memiliki cara untuk mengurangi *burnout* yang dirasakan oleh karyawan. Salah satunya yaitu dengan adanya sistem pengajuan klaim dari nasabah lewat sms, wa dan telepon. Sehingga, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor jika ingin mengajukan klaim. Akan tetapi, proses penyelesaian klaim tetap saja harus dilakukan secara langsung. Misalnya, dengan melakukan survei tempat kejadian jika mengalami kerugian atau survei barang yang diasuransikan jika ada yang mengajukan klaim. Hal tersebut dilakukan untuk membuktikan laporan klaim yang masuk dan menaksir jumlah kerugian yang akan dibayarkan oleh perusahaan Asuransi. Pada dasarnya, *burnout* yang dirasakan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

oleh karyawan salah satunya disebabkan karena kelelahan emosionalnya pada saat bertemu nasabah. Karyawan cenderung menjelaskan berulang-ulang jika nasabah sulit memahami hal yang dimaksud karyawan. Jika karyawan tidak mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, maka karyawan cenderung mengalami *burnout.*

Selain melakukan wawancara, peneliti juga memiliki data penyelesaian klaim dalam tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2015-2017 diantaranya dapat dilihat dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Penyelesaian Klaim Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang

No	Nama Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang	Tahun					
		2015		2016		2017	
		Total Klaim Masuk	Jumlah Klaim yang Berhasil diselesaikan	Total Klaim Masuk	Jumlah Klaim yang Berhasil diselesaikan	Total Klaim Masuk	Jumlah Klaim yang Berhasil diselesaikan
1.	PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Semarang	471	463	680	675	728	723
2.	PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah	20.497	20.497	22.770	22.770	22.159	22.159
3.	PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang	27.594	27.594	32.349	32.349	34.585	34.585
4.	PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Semarang	1025	1014	1105	1097	1510	1507

Sumber: Bagian layanan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang, 2018

Berdasarkan data tersebut, jumlah klaim yang berhasil diselesaikan oleh karyawan pada perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang mengindikasikan adanya kecenderungan peningkatan jumlah penyelesaian kasus klaim selama tiga tahun terakhir. Indikator sebuah perusahaan Asuransi dikatakan berkinerja baik,

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

salah satunya dari keberhasilan dalam menyelesaikan klaim selama 1 tahun tersebut. Semakin banyak jumlah klaim yang berhasil diselesaikan oleh karyawan dari total klaim yang masuk atau semakin tingginya tuntutan dari perusahaan pada karyawan untuk bisa menyelesaikan semua total klaim yang masuk, hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan harus berkinerja secara penuh dalam menyelesaikan klaim sesuai target perusahaan. Dengan demikian, pada kasus karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang, berpotensi rentan mengalami *burnout* di tempat kerja.

Kecenderungan potensi *burnout* yang dirasakan karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang, sering membuat karyawan tersebut harus memilih antara menampilkan emosi pada permukaan saja (*surface acting)* atau memilih untuk memunculkan emosi dari dalam diri sendiri (*deep acting)* yang bersumber dari kesadaran penuh atas tanggung jawab dan kecintaannya pada pekerjaan. Pilihan *emotional labour* yang ditunjukkan oleh karyawan tersebut dianggap dapat menurunkan tingkat *burnout* jika karyawan tersebut memiliki kecerdasan emosional yang baik di tempat kerja. Meskipun, antara *surface acting* dan *deep acting* memiliki efek yang berbeda. Sehingga, masih terjadi *debateble* dalam riset pengujian variabel *emotional labour*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **"Pengaruh *Surface Acting* dan *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang)".**

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasikan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai *surface acting* pada *work burnout* sudah banyak diteliti. Akan tetapi, masih terdapat perbedaan hasil penelitian. Zhang dan Zhu (2008) mengungkapkan bahwa apabila seorang karyawan memalsukan emosi yang ditampilkan di depan nasabah tinggi maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan akan rendah. Namun, pada penelitian selanjutnya yang dilakukan Noor dan Zainuddin (2011) sebaliknya mengungkapkan bahwa apabila seorang karyawan memalsukan emosi yang ditampilkan di depan nasabah tinggi maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan juga akan tinggi.
2. Penelitian mengenai *deep acting* pada *work burnout* sudah banyak diteliti. Akan tetapi, masih terdapat perbedaan hasil penelitian. Prentice (2013) mengungkapkan bahwa apabila seorang karyawan menampilkan emosi secara tulus sesuai perasaan batinnya maka *burnout* yang dirasakan cenderung tinggi. Namun, pada penelitian selanjutnya yang dilakukan Wu dan Shie (2017) sebaliknya mengungkapkan bahwa apabila seorang karyawan menampilkan emosi secara tulus sesuai perasaan batinnya maka *burnout* yang dirasakan cenderung rendah. Sehingga, untuk lebih menemukan hasil selanjutnya peneliti akan mencoba menguji kembali dengan sampel penelitian yang berbeda.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

3. Pada dasarnya, penelitian mengenai kecerdasan emosional sudah banyak dilakukan. Kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi telah diteliti oleh Prentice (2013) yang mengemukakan bahwa variabel kecerdasan emosional dapat memperkuat pengaruh dimensi *emotional labour* (*surface acting* dan *deep acting*) pada *work burnout.* Pada umumnya penelitian dilakukan pada sektor pariwisata dan perhotelan (Wong & Wang, 2009; Wu & Shie, 2017). Namun, belum ada penelitian pada sektor jasa asuransi untuk kepentingan mendapat generalisasi hasil penelitian. Sehingga, penelitian ini dilakukan pada objek karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan cakupan masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada karyawan perusahaan Asuransi BUMN yang ada di Kota Semarang. Penelitian ini menguji pengaruh *surface acting* dan *deep acting* yang merupakan dimensi *emotional labour* pada *work burnout* dengan kecerdasan emosional karyawan sebagai variabel moderasi. Perusahaan Asuransi BUMN merupakan perusahaan jasa yang dimiliki oleh pemerintah, berkembang di bidang perlindungan kepada nasabah atas berbagai risiko dan kerugian yang bisa terjadi sewaktu-waktu. Karyawan perusahaan Asuransi BUMN disini diharapkan dapat melayani nasabah dengan baik. Tampilan emosi karyawan sangat dibutuhkan dalam melayani nasabah, baik tampilan emosi yang dituntut oleh perusahaan ataupun tampilan emosi yang berasal tulus dari dalam hati karyawan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1.4. Perumusan Masalah

Perusahaan Asuransi BUMN memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melindungi nasabah atas berbagai risiko dari kerugian yang dialami. Oleh karena itu, karyawan akan memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Namun, tidak semua mudah dilakukan oleh karyawan perusahaan Asuransi. Apabila nasabah bersikap ramah dan menyenangkan, maka dengan mudah karyawan dapat melayani dengan emosi yang baik. Akan tetapi, jika nasabah berperilaku kurang baik atau kasar, maka karyawan harus tetap bersikap baik dan menampilkan emosi yang positif. Dengan adanya tampilan emosi karyawan pada nasabah, maka diharapkan dapat mengurangi *burnout* yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Tampilan emosi karyawan atau *emotional labour* pada *burnout* di tempat kerja dapat dikurangi jika karyawan memiliki kemampuan dalam mengelola emosi yang baik yaitu dengan memiliki kecerdasan emosional tinggi.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian yang dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah *surface acting* mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang?
2. Apakah *deep acting* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang?
3. Apakah kecerdasan emosional karyawan mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang?

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

4. Apakah kecerdasan emosional karyawan dapat memoderasi pengaruh *surface acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang?
5. Apakah kecerdasan emosional karyawan dapat memoderasi pengaruh *deep acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh *surface acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.
2. Untuk menguji pengaruh *deep acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.
3. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional karyawan pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.
4. Untuk menguji pengaruh *surface acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang dengan kecerdasan emosional sebagai moderasi.
5. Untuk menguji pengaruh *deep acting* pada *work burnout* karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang dengan kecerdasan emosional sebagai moderasi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1.6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka kegunaan dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Kegunaan Teoritis

a. Penelitian ini dilakukan untuk menambah referensi pengujian dua dimensi variabel *emotional labour* (*surface acting* dan *deep acting*). Pada dasarnya, mayoritas penelitian dengan menggunakan variabel *emotional labour* hanya diteliti pada ruang lingkup psikologis saja karena dianggap sebagai masalah pribadi karyawan dan tidak memiliki keterkaitan dengan organisasi. Namun, seiring perkembangan industri jasa, pengaturan tampilan emosi oleh karyawan yang dalam hal ini disebut *emotional labour* dianggap sebagai salah satu variabel penting dalam melayani seorang pelanggan.

b. Penelitian ini memberikan tambahan pengembangan pada variabel *work burnout*. Selama ini peneliti lebih sering menguji pengaruh dari setiap dimensi *work burnout*, diantaranya kelelahan emosional, depersonalisasi dan prestasi diri. Untuk itu, pada penelitian ini akan menguji pengaruh pada *work burnout* secara umum.

c. Penelitian ini dapat menunjukkan kepada pembaca bahwa terdapat variabel lain yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh dimensi *emotional labour* pada *work burnout*, yakni kecerdasan emosional. Jika kecerdasan emosional berhasil memoderasi, maka penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

menguji pengaruh dimensi *emotional labour* pada *work burnout* dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi.

1.6.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Karyawan

1. Apabila penelitian ini terbukti dapat menjadi referensi bagi karyawan dalam melayani nasabah. Dalam hal ini, diperlukan tampilan emosi yang positif karyawan dalam melayani nasabah. Sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara nasabah dan perusahaan. Hal ini juga dilakukan untuk meminimalisir tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan di tempat kerja.
2. Apabila penelitian ini terbukti dapat menjadi referensi bagi karyawan untuk meningkatkan kecerdasan emosional yang dimiliki. Dengan demikian, karyawan akan mampu mengelola emosinya dengan baik yang pada akhirnya *burnout* yang dirasakan oleh karyawan dapat berkurang.

b. Bagi Manajemen Organisasi

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan bahwa peran karyawan dalam memberikan layanan pada nasabah dalam industri jasa, khususnya perusahaan Asuransi sangat penting. Karyawan diharapkan dapat menunjukkan emosi yang positif saat memberikan layanan pada nasabah. Dalam hal ini, organisasi diharapkan dapat memperhatikan mengenai emosional karyawan. Salah satu caranya yaitu dengan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

menciptakan suasana kerja yang baik. Sehingga, nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan dalam melayani nasabah.

2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan analisis oleh perusahaan untuk mengembangkan kinerja karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Sehingga, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengurangi tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk lebih meningkatkan kecerdasan emosional karyawan.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Adapun orisinalitas dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian sebelumnya mengenai *emotional labour* telah dilakukan pada sektor penerbangan, pariwisata, perhotelan dan *call centers* (Brotheridge & Taylor, 2006; Wong & Wang, 2009; Wu & Shie, 2017; Holman et al., 2002). Namun, pada penelitian ini akan menguji pada sektor jasa asuransi untuk kepentingan mendapat generalisasi hasil penelitian. Sehingga, penelitian ini dilakukan pada objek karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang.
2. Pada penelitian sebelumnya, peneliti hanya menguji dimensi *emotional labour* yang *deep acting*. Namun, kali ini peneliti akan menguji dua dimensi *emotional labour* yaitu *surface acting* dan *deep acting* yang ternyata mempunyai pengaruh yang berbeda.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

3. Pada penelitian sebelumnya, banyak peneliti yang menguji dimensi *emotional labour* pada tiga dimensi *work burnout*, diantaranya kelelahan emosional, depersonalisasi dan prestasi diri. Untuk itu, dalam penelitian ini akan menguji variabel *work burnout*.
4. Penelitian sebelumnya variabel kecerdasan emosional yang biasanya diteliti dengan gaya kepemimpinan. Namun, kali ini peneliti menggunakan kecerdasan emosional yang dihubungkan dengan tingkat *burnout* di tempat kerja. Untuk mengetahui *burnout* yang dirasakan oleh karyawan apabila mempunyai suatu kecerdasan emosional.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1. Teori Regulasi Emosi (*Emotion Regulation Theory*)

Dalam menciptakan emosi, seseorang dapat mengelola ekspresi emosionalnya agar sesuai dengan lingkungan sosial eksternal. Untuk melakukan hal tersebut seseorang harus memiliki kemampuan untuk mengenali, menilai, menganalisis dan mengatur emosi yang kompleks untuk menyesuaikan aturan tampilan. Berdasarkan model input dan output regulasi emosi seperti yang awalnya diusulkan oleh Gross (1998), menerima stimulasi dan informasi dari situasi tertentu yang kemudian direspon menjadi tampilan emosi dan perilaku. Gross (1998: 224) mendefinisikan regulasi emosional sebagai suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menilai, mengatasi, mengelola dan mengungkapkan emosi yang tepat dalam rangka mencapai keseimbangan emosional. Kemampuan yang tinggi dalam mengelola emosi akan membuat individu mampu menghadapi ketegangan dalam kehidupannya.

Gross (1998: 225) mengemukakan bahwa regulasi emosi mengacu pada proses yang dilakukan seseorang untuk mempengaruhi emosi dan mengekspresikan emosi tersebut. Proses regulasi emosi dapat otomatis dikendalikan, sadar atau tidak sadar dapat memberi efek pada satu atau lebih dalam proses emosi secara keseluruhan. Selanjutnya, Grandey (2000: 99) menjelaskan teori regulasi emosi dapat diatur pada dua titik yang berbeda selama interaksi di tempat kerja, yaitu regulasi yang berfokus pada antiseden (*deep*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

acting) dan regulasi yang berfokus pada respons (*surface acting*). *Deep Acting* terjadi ketika karyawan berusaha untuk mengubah persepsinya tentang situasi baik mengarahkan perhatian atau menilai kembali situasi untuk membangkitkan emosi yang diinginkan sesuai dengan aturan tampilan (Grandey, 2000: 99). Sedangkan, *surface acting* terjadi ketika karyawan memodifikasi emosi yang sebenarnya tidak dirasakan dengan menampilkan emosi yang palsu (Grandey, 2000: 99). Karyawan harus mengarahkan perhatian untuk memikirkan sesuatu yang menyenangkan saat melakukan tugas yang tidak menyenangkan untuk lebih mudah menampilkan reaksi emosional yang positif.

2.1.2. Teori Kecerdasan (*Intelligence Theory*)

Thorndike (1920: 470) mengatakan bahwa dalam waktu seratus tahun terakhir peneliti dunia telah menerapkan dan menggunakan ilmu sains yang memiliki peranan penting dalam aktivitas kehidupan manusia, sehingga secara fisik mampu memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, semua itu dirasa belum cukup memenuhi kebutuhan lainnya. Sehingga, seiring perkembangan zaman dan kebutuhan manusia semakin tinggi membutuhkan kemampuan yang bergantung dalam dirinya sendiri seperti kecerdasan, karakter dan keterampilan seseorang yang tidak kalah penting untuk bisa memahami, mengendalikan dan mengarahkan tujuan hidupnya. Oleh karena itu, Thorndike (1920: 469) meneliti lebih lanjut kemampuan manusia yang ada didalam diri dengan memberikan kesempatan untuk memanfaatkan bakat dan ketrampilannya, mengelola dan memiliki manajemen yang lebih efisien.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Pada dasarnya, Thorndike (1920: 470) telah membagi kecerdasan menjadi tiga macam yaitu kecerdasan yang bersifat abstrak, kecerdasan yang bersifat mekanik dan kecerdasan sosial. Kecerdasan yang bersifat abstrak digunakan untuk mengelola gagasan dan merancang sesuatu bentuk yang masih abstrak. Kecerdasan yang bersifat mekanik merupakan kecerdasan yang berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam mengelola dan memahami benda-benda secara fisik yang ada di lingkungan. Sedangkan, kecerdasan sosial merupakan kecerdasan seseorang dalam memahami dan mengelola keadaan internal orang lain, perilaku orang lain dan bertindak sesuai informasi yang didapatkan. Selain itu, banyak penelitian yang mengembangkan alat ukur yang digunakan untuk kecerdasan yang bersifat abstrak dan mekanik. Namun, sangat sedikit penelitian yang mengembangkan alat ukur untuk kecerdasan sosial.

Sejak pertengahan tahun 1990-an kecerdasan emosional telah dipelajari secara ektensif. Salovey dan Mayer (1990: 189) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai bagian dari kecerdasan sosial karena melibatkan kemampuan unutuk memantau perasaan dan emosi orang lain. Sehingga, saat ini ada berbagai instrumen pengukuran yang disediakan untuk menilai kecerdasan emosional. Namun, banyaknya instrumen pengukuran yang digunakan untuk kecerdasan emosional tidak semuanya memiliki korelasi yang sesuai dengan kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.1.3. Model JD-R (*Job Demands–Resources Model*)

Stres merupakan gangguan keseimbangan sistem emosional lingkungan yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti stressor (Beehr & Newman, 1978:

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

667). Dengan demikian, stressor berpotensi dapat memberikan pengaruh negatif pada berbagai hal. Model JD-R awalnya diprakarsai dari munculnya teori *Demand Control Model* (Karasek, 1979). Karasek (1979: 287) dalam *job demands-job control model*, mengatakan bahwa akibat dari stres seperti masalah pada kesehatan mental dan fisik terjadi ketika dalam pekerjaan secara bersamaan terdapat tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi namun kendali terhadap pekerjaan sangat rendah. Dalam hal ini tuntutan pekerjaan dapat disamakan dengan beban kerja. Koesmono (2007: 32) mengungkapkan bahwa kerja itu merupakan aktivitas dasar yang dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia. Seperti, bermain bagi anak-anak maka kerja selaku aktivitas sosial bisa memberikan kesenangan dan arti tersendiri bagi kehidupan orang dewasa. Sehingga, dalam pekerjaan tersebut individu dihadapkan pada berbagai tuntutan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan atau sering disebut sebagai *job demands*.

Selanjutnya, Demerouti et al. (2001: 501) mengemukakan *Job demands* adalah aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha untuk mencapainya serta akan berdampak pada aspek fisik atau psikologis tertentu. Sehingga, *job demands* dapat mengakibatkan kelelahan dan keluhan kesehatan lainnya yang berkaitan dengan tekanan pada pekerjaan. Demerouti et al. (2001: 499) mengatakan karakteristik lingkungan kerja ternyata tidak hanya pada *job demand*, akan tetapi juga *job resources*. *Job resources* merujuk pada aspek fisik, sosial atau organisasi dari pekerjaan yang dapat berpengaruh pada pencapaian tujuan, dapat mengurangi *job demand* serta aspek fisik dan psikologis yang menyertainya (Demerouti et al., 2001: 501).

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Bakker dan Demerouti (2014) adalah tokoh-tokoh yang mengembangkan model mengenai tuntutan pekerjaan *(job demands*) dan dukungan pekerjaan *(job resources*) dalam *The Job Demands Resources Model (JD-R Model)*. Namun, beberapa tahun terakhir jumlah penelitian mengenai model JD-R meningkat sehingga model ini sudah berkembang menjadi teori oleh Bakker dan Demerouti (2014). Adanya teori JD-R dapat digunakan untuk memahami, menjelaskan dan membuat prediksi tentang kesejahteraan karyawan seperti *burnout* (Bakker & Demerouti, 2008: 8). Beberapa studi menunjukkan *job demands* berhubungan dengan *burnout* dan sebaliknya *burnout* berhubungan dengan *job demands* salah satunya oleh Demerouti et al. (2001).

2.2. Kajian Variabel Penelitian

2.2.1. *Emotional Labour*

1. Pengertian *Emotional Labour*

Ashforth dan Humphrey (1993: 90) mendefinisikan *emotional labour* sebagai suatu tindakan menampilkan emosi secara tepat, walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang dirasakan. Tindakan ini mengharuskan karyawan untuk menekan perasaan batinnya agar konsisten sesuai dengan ekspresi emosi yang diharapkan. Selain itu, *emotional labour* juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan dan pengendalian yang diperlukan untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan secara organisasional selama transaksi interpersonal (Morris & Feldman, 1996: 987). Steinberg dan Figart (1999: 10) juga menggambarkan *emotional labour* sebagai upaya untuk

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

memahami perasaan orang lain seperti merasakan empati saat memahami situasi dan perasaan.

Wharton (1999: 160) mengungkapkan bahwa *emotional labour* merupakan sebuah proses karyawan dalam menampilkan emosi yang diharapkan sesuai dengan aturan dan pedoman yang ditentukan secara organisasi. Selain itu, *emotional labour* juga didefinisikan sebagai suatu regulasi emosional yang diperlukan karyawan dalam menampilkan emosi yang diinginkan secara organisasi (Zapf et al., 1999: 371). Selanjutnya, Grandey (2000: 97) mengungkapkan bahwa *emotional labour* dipandang sebagai suatu proses pengaturan emosi agar konsisten sesuai aturan tampilan organisasi, walaupun tidak sesuai dengan perasaan internal individu. Pada dasarnya, *emotional labour* merupakan suatu proses aturan emosi seorang karyawan sebagai respon antara perasaan emosi dan persepsi dari tampilan emosional yang diharapkan (Goodwin et al., 2011: 538).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *emotional labour* merupakan tampilan seorang karyawan dalam mengekspresikan emosi yang diharapkan dalam sebuah perusahaan dengan memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi karyawan agar sesuai tuntutan pekerjaan ataupun emosi yang berasal tulus dari perasaan batin karyawan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2. Dimensi *Emotional Labour*

Diefendorff et al. (2005: 340) mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi dari adanya *emotional labour* pada karyawan, dua dimensi tersebut antara lain:

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

a. *Surface Acting*

Surface acting adalah proses mengungkapkan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan, dengan menunjukkan emosi yang dibutuhkan sesuai tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, *surface acting* terjadi ketika seorang karyawan memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi karyawan dengan menekan perasaan yang sebenarnya dirasakan. Sebagai contoh, seorang karyawan restoran yang dituntut untuk dapat melayani pelanggan dengan baik, ketika pelanggan bersikap kurang baik dan tidak menyenangkan maka karyawan harus tetap bersikap ramah dan menampilkan emosi yang positif.

b. *Deep Acting*

Deep acting adalah proses mengungkapkan emosi sesuai perasaan batin yang dirasakan. Dengan demikian, *deep acting* terjadi ketika karyawan tidak hanya mengubah ekspresi fisik saja, akan tetapi juga perasaan batin karyawan untuk menghasilkan emosi positif yang sesuai. Sebagai contoh, seorang perawat yang tugasnya harus melayani pasien dengan baik ketika pasien merasakan sakit maka perawat akan merasakan hal yang sama dengan menampilkan ekspresi emosi yang sesuai.

3. Indikator *Emotional Labour*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Diefendorff et al. (2005: 345) mengemukakan bahwa ada sebelas hal yang dijadikan indikator dalam variabel *emotional labour*, indikator tersebut antara lain:

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

a. Berakting untuk melayani pelanggan dengan sesuai

Dalam hal ini karyawan dituntut untuk dapat melayani pelanggan dengan baik. Sehingga tampilan emosi dianggap sebagai suatu hal yang sangat penting dalam hal pelayanan.

b. Menampilkan suasana hati yang baik di depan pelanggan

Dalam melayani pelanggan karyawan harus memalsukan emosi yang sebenarnya dirasakan dengan menampilkan ekspresi emosi yang positif di depan pelanggan.

c. Menampilkanan emosi merupakan bagian dari kinerja melayani pelanggan

Pada industri jasa karyawan bekerja tidak hanya menggunakan intelektualnya, akan tetapi harus menggunakan emosionalnya. Dengan begitu, tampilan emosi sangat dibutuhkan dalam pekerjaan.

d. Berpura-pura menampilkan emosi baik di depan pelanggan

Karyawan hanya berpura-pura bersikap ramah dan menampilkan emosi positif yang dibutuhkan perusahaan pada saat memberikan pelayanan di depan pelanggan.

e. Menampilkan emosi sesuai tuntutan pekerjaan pada pelanggan

Karyawan dituntut oleh perusahaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Oleh karena itu, tampilan emosi saat melayani pelanggan diperlukan pada saat bekerja.

f. Menampilkan emosi yang berbeda dari yang dirasakan di depan pelanggan

Karyawan menampilkan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan dengan menampilkan emosi yang diharapkan perusahaan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

g. Memalsukan emosi yang tidak dirasakan di depan pelanggan

Karyawan memalsukan emosi pada saat melayani pelanggan dengan bersikap baik dan ramah. Karyawan akan berpura-pura menampilkan emosi positif di depan pelanggan.

h. Emosi yang benar dialami oleh karyawan

Karyawan benar–benar mengalami emosi yang di tunjukkan kepada pelanggan. Sehingga karyawan menampilkan emosi yang sebenarnya dirasakan.

i. Emosi yang diperlihatkan benar–benar dirasakan karyawan

Karyawan berusaha menampilkan emosi yang sesungguhnya dirasakan yang tulus berasal dari dalam hatinya.

j. Emosi yang dirasakan karyawan dengan kerja keras

Karyawan bekerja keras untuk merasakan emosi yang perlu di tunjukkan di depan pelanggan.

k. Mengembangkan perasaan dari dalam diri karyawan

Karyawan saat bekerja mengembangkan perasaan dari dalam diri yang diperlukan untuk di tunjukkan di depan pelanggan.

2.2.2. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Salovey dan Mayer (1990: 189) mendefinisikan kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk merasakan dan memahami informasi emosional untuk menghasilkan dan mengatur emosi yang mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual. Selain itu, kecerdasan emosional dianggap sebagai

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

penyatuan bidang emosi dan kecerdasan dengan melihat emosi sebagai sumber informasi yang berguna untuk membantu seseorang memahami dan mengidentifikasi lingkungan sosial (Salovey & Grewal, 2005: 281).

Mandell dan Pherwani (2003: 389) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah seperangkat keterampilan non kognitif untuk meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi tekanan dan tuntutan lingkungan. Selanjutnya, Wong dan Law (2002: 247) mengemukakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mempengaruhi emosi orang lain, melalui regulasi emosi yang difokuskan pada orang-orang yang berinteraksi dengan memodifikasi lingkungan kerja dan berfokus pada aspek-aspek tertentu dari lingkungan kerja. Selain itu, Law et al. (2004: 484) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai seperangkat kemampuan karyawan dalam memahami, mengatur, menggunakan dan mengelola emosinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seorang karyawan dalam mengelola emosi yang ada dalam dirinya sendiri dan orang lain, mampu merasakan emosi yang ada dalam dirinya sehingga dapat mengaksesnya dan membantu pikirannya untuk bertindak, serta mampu menerima dan memanfaatkan informasi yang ada di tempat kerja dengan baik.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2. Dimensi Kecerdasan Emosional

Wong dan Law (2002: 270) mengemukakan bahwa terdapat empat dimensi kecerdasan emosional pada karyawan, antara lain:

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

a. Penilaian emosi dari dalam diri sendiri

Hal ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menilai emosinya sendiri dan mampu mengekspresikan emosi secara alami. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menilai dan mengekspresikan emosinya lebih baik daripada orang lain.

b. Penilaian emosi pada orang lain

Hal ini berkaitan dengan kemampuan seorang karyawan untuk menilai emosi orang lain. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk menilai emosi orang lain berarti karyawan tersebut sangat sensitif terhadap emosi orang lain.

c. Penggunaan emosi

Hal ini berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menggunakan emosinya pada kegiatan yang positif seperti untuk meningkatkan kinerja. Karyawan yang berkompeten akan mampu mendorong dirinya untuk bisa melakukan pekerjaan yang lebih baik secara terus menerus.

d. Regulasi emosi

Hal ini berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk dapat mengendalikan emosi di tempat kerja. Karyawan harus dapat mengendalikan emosi misalnya, selalu bisa tenang dengan cepat ketika sangat marah dan mampu mengontrol dengan baik terhadap emosi diri sendiri.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Wong dan Law (2002: 270) mengemukakan bahwa ada tujuh hal yang dijadikan indikator dalam variabel kecerdasan emosional, indikator tersebut antara lain:

a. Pemahaman yang baik terhadap emosi diri sendiri

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu untuk memahami dan menilai dalam diri sendiri dan mengekspresikanya secara alami.

b. Mengetahui kemampuan yang dirasakan diri sendiri

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kemampuan yang dimiliki oleh dirinya sendiri. Sehingga, karyawan akan dapat bekerja dengan baik sesuai kemampuan yang dimiliki.

c. Evaluasi terhadap perasaan yang sedang terjadi

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan dapat mengevaluasi atas perasaan yang dirasakan. Sehingga, karyawan akan mengetahui sejauh mana emosi yang dirasakan.

d. Kemampuan mengendalikan emosi yang ada dalam diri sendiri dan memahami emosi orang lain

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu mengendalikan emosinya sendiri. Selain itu, karyawan juga mampu memahami emosi orang lain. Sehingga, karyawan dapat mengetahui emosi yang dirasakan oleh orang lain.

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

e. Kemampuan menetapkan tujuan dalam hidup sendiri dan orang lain

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan dapat menetapkan tujuan dalam hidupnya. Selain itu, karyawan tersebut juga akan mampu menetapkan tujuan hidup orang lain.

f. Kemampuan dalam memotivasi dan memberikan dorongan untuk diri sendiri

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan dapat memotivasi dirinya sendiri untuk bekerja lebih baik. Sehingga, akan dapat mendorong dirinya sendiri untuk melakukan hal yang baik.

g. Kemampuan mengatasi masalah dan menenangkan rasa marah dengan cepat

Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu mengatasi segala masalah yang dihadapinya dan mampu menenangkan dirinya sendiri apabila ada hal yang membuatnya marah.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Terbentuknya kecerdasan emosional mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi. Boyatzis et al. (2000: 49) mengemukakan bahwa terdapat tujuh faktor yang dapat mempengaruhi kecerdaan emosional karyawan, antara lain:

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

a. Kesadaran diri dan penilaian

Kesadaran akan diri sendiri dan mengenali emosi yang terjadi pada diri sendiri merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh pada kecerdasan emosional seorang karyawan.

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

b. Pengaturan diri dan tanggung jawab

Seorang karyawan yang dapat mengatur dirinya sendiri dan mampu bertanggung jawab atas diri sendiri akan berpengaruh pada kecerdasan emosional yang dimiliki.

c. Motivasi diri

Adanya motivasi diri dalam hati seorang karyawan akan berpengaruh pada kecerdasan emosional. Dengan motivasi diri, akan membantu karyawan untuk lebih inisitaif dalam bekerja, bertindak efektif dan tetap bertahan apabila menghadapi masalah.

d. Empati dan menerima orang lain

Merasakan sesuatu yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahamai perasaan orang lain dan menyesuaikan diri dengan orang lain dapat berpengaruh pada kecerdasan emosional karyawan.

e. Ketrampilan sosial

Mampu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, cermat membaca situasi dan jaringan sosial serta berinteraksi dengan orang lain secara lancar.

f. Harga diri dan kepercayaan diri

Keyakinan akan kemampuan yang dimiliki diri sendiri dalam mengelola emosi sehingga mempunyai pengharapan yang realistis, selalu berfikir postif dan mempunyai kepercayaan diri.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

g. Hubungan interpersonal

Seorang karyawan yang mampu mengelola emosi dalam berhubungan dengan orang lain secara baik, akan menimbulkan keterbukaan dan tercapainya komunikasi yang efektif.

2.2.3. *Work Burnout*

1. Pengertian *Work Burnout*

Freudenberger (1974: 159) mendefinisikan *work burnout* sebagai keadaan kelelahan mental dan fisik karyawan yang terkait dengan aktivitas pekerjaan. Selanjutnya, Maslach et al. (2001: 403) juga menjelaskan bahwa *work burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas kelelahan emosi, depersonalisasi dan penurunan prestasi diri yang dapat terjadi pada individu yang bekerja. Selain itu, Leiter dan Maslach (2003: 93) mengungkapkan bahwa *work burnout* merupakan suatu reaksi negatif terhadap stres kerja, karena ketidakcocokan individu yang berkepanjangan antara kebutuhan dan nilai-nilai pekerjaan yang dilakukan.

Ahola et al. (2008: 362) mengungkapkan bahwa *work burnout* diasumsikan sebagai suatu hasil akibat dari stres yang biasanya terkait dengan pekerjaan dan tuntutan psikososial yang tinggi di tempat kerja. Selain itu, *work burnout* juga didefinisikan sebagai reaksi psikologis individu terhadap sumber stres interpersonal yang berkelanjutan di tempat kerja (Qu & Wang, 2015: 62). Khamisa et al. (2015: 652) juga menggambarkan *work burnout* sebagai keadaan kelelahan emosional, mental dan fisik karyawan yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan. Selanjutnya, Sokka et al. (2016: 6)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

juga mengungkapkan bahwa *work burnout* merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan pekerjaan yang berkembang secara bertahap dari waktu ke waktu sebagai konsekuensi dari stres yang berkepanjangan di tempat kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *work burnout* merupakan suatu kondisi kelelahan fisik dan mental seorang karyawan di tempat kerja yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan akibat dari sindrom psikologis yang terdiri atas kelelahan emosional, depersonalisasi dan prestasi diri.

2. Dimensi *Work Burnout*

Chan (2006: 1043) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi *work burnout*, antara lain:

a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan perasaan letih yang berkepanjangan seperti merasa bosan, sedih dan tertekan. Ketika seorang karyawan mengalami kelelahan emosional, akan merasa energinya terkuras habis dan ada perasaan kosong yang tidak dapat diatasi lagi.

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi adalah proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan seorang karyawan. Hal tersebut bisa berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam ruang lingkup pekerjaannya dan adanya kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan diri dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

melindungi diri dari perasaan kecewa karena menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, karyawan akan merasa aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

c. Prestasi Diri (*Personal Accomplishment*)

Adanya prestasi diri salah satunya ditandai dengan adanya perasaan positif karyawan pada kehidupan orang lain. Selain itu, karyawan bisa mengatasi masalah pelanggan secara efektif sehingga dapat bermanfaat dalam pekerjaannya.

3. Indikator *Work Burnout*

Chan (2006: 1048) mengemukakan bahwa ada sembilan hal yang dijadikan indikator dalam variabel *work burnout*, indikator tersebut antara lain:

a. Terbiasa pada akhir hari kerja

Karyawan merasa sudah terbiasa akan akhir dari pekerjannya sehingga ada perasaan lelah saat bekerja.

b. Lelah saat bangun dan harus bekerja

Karyawan merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari untuk bekerja.

c. Bekerja terlalu keras dalam pekerjaan

Karyawan merasa bekerja terlalu keras dalam pekerjaan yang dilakukan sehingga dapat berakibat pada kelelahan emosionalnya.

d. Memperlakukan pelanggan secara tidak langsung

Karyawan merasa memperlakukan pelanggan seolah–olah pelanggan adalah sebuah objek impersonal.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

e. Tidak berperasaan terhadap orang lain

Karyawan menjadi semakin tidak berperasaan terhadap orang-orang karena mengambil pekerjaan ini.

f. Merasa disalahkan pelanggan jika ada masalah

Setiap pelanggan akan menyalahkan karyawan jika ada beberapa masalah yang ditimbulkan.

g. Berhasil mengatasi masalah pelanggan secara efektif

Karyawan akan menangani masalah pelanggan dengan baik dan sangat efektif.

h. Berpengaruh positif pada kehidupan orang lain

Karyawan merasa secara positif mempengaruhi kehidupan orang lain melalui pekerjaannya.

i. Mencapai hal-hal yang bermanfaat dalam pekerjaan

Karyawan merasa telah mencapai banyak hal berharga dan bermanfaat dalam pekerjaannya.

4. Faktor–faktor yang Mempengaruhi *Work Burnout*

Maslach et al. (2001: 409-414) menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi *work burnout*, antara lain:

a. Faktor Internal

1. Usia

Diantara karyawan yang lebih muda tingkat *burnout* dilaporkan lebih tinggi daripada di antara karyawan yang berumur lebih dari 30 atau 40

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

tahun. Usia dengan pengalaman kerja yang masih sedikit, sehingga *burnout* tampaknya lebih berisiko sebelumnya dalaam karir seseorang.

2. Jenis kelamin

   Beberapa studi menunjukkan *burnout* yang lebih tinggi bagi perempuan, beberapa menunjukkan skor yang lebih tinggi untuk laki-laki dan yang lain tidak menemukan perbedaan keseluruhan. Perbedaan yang kecil tapi konsisten adalah bahwa laki-laki sering skor lebih tinggi pada depersonalisasi. Ada juga kecenderungan dalam beberapa penelitian bagi perempuan untuk skor lebih tinggi pada kelelahan.

3. Status perkawinan

   Berkaitan dengan status perkawinan, karyawan yang belum menikah terutama laki-laki tampaknya lebih rentan terhadap *burnout* dibandingkan dengan karyawan yang sudah menikah. Orang yang berstatus sendiri tampaknya mengalami tingkat *burnout* lebih tinggi daripada karyawan yang bercerai.

4. Sikap terhadap pekerjaan

   Setiap orang memiliki harapan yang berbeda dalam bekerja. Dalam beberapa kasus harapan yang sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan dan kemungkinan mencapai keberhasilan. Harapan yang tinggi membuat orang bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga akan mengarah pada kelelahan dan depersonalisasi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

b. Faktor External

1. Kelebihan beban kerja

   Pada dasarnya beban kerja adalah hal yang paling langsung berhubungan dengan aspek kelelahan dari *burnout* (Maslach et al., 2001: 414). Kelebihan beban kerja merupakan suatu tekanan pekerjaan yang dapat menimbulkan penurunan kondisi tubuh karyawan. Hal tersebut dikarenakan tuntutan kerja yang harus dikerjakan oleh karyawan dengan kurun waktu tertentu dan membutuhkan banyak kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut,

2. Manajemen perusahaan

   Karyawan diharapkan untuk memberikan lebih dalam hal waktu, tenaga, keterampilan dan fleksibilitas, sedangkan karyawan menerima lebih sedikit dari segi peluang karir, pekerjaan yang lama, keamanan kerja dan sebagainya. Pelanggaran kontrak psikologis cenderung untuk menimbulkan *burnout*.

3. Karakteristik pekerjaan

   Tuntutan pekerjaan kuantitatif telah dipelajari oleh para peneliti *burnout* dan temuan itu mendukung pendapat umum bahwa *burnout* merupakan respon terhadap kelebihan beban kerja. Begitu pula dengan tuntutan pekerjaan yang bersifat kualitatif.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai dasar acuan dalam penyusunan penelitian ini dan sebagai pembanding serta pendukung antara penelitian

Edited with the trial version of FlexiPDF
To remove this notice, visit www.flexipdf.com

terdahulu dan penelitian berikutnya. Berikut beberapa referensi yang pernah melakukan penelitian sama yang terkait dengan penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti		Sampel	Hasil
Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Work Burnout*				
1.	Naring et al. (2006)	*Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers*	1.000 guru matematika sekolah menengah di Belanda	*Surface Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
2.	Mikolajczak et al. (2007)	*Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes*	124 perawat	*Surface Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
3.	Zhang & Zhu (2008)	*Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education*	164 dosen perguruan tinggi di Cina	*Surface Acting* mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
4.	Noor & Zainuddin (2011)	*Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator*	102 guru perempuan Melayu sekolah negeri di negara bagian Selangor, Malaysia.	*Surface Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
5.	Chen et al. (2012)	*Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and*	111 karyawan garis depan hotel di China	*Surface Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of FlexiPDF
To remove this notice, visit www.flexipdf.com

No	Nama Peneliti		Sampel	Hasil
		performance		
6.	Prentice (2013)	*Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence*	Karyawan hotel di Florida Amerika Serikat	*Surface Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Work Burnout*				
7.	Mikolajczak et al. (2007)	*Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes*	124 perawat	*Deep Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
8.	Zhang & Zhu (2008)	*Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education*	164 dosen perguruan tinggi di Cina	*Deep Acting* mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
9.	Chen et al. (2012)	*Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance*	111 karyawan garis depan hotel di China	*Deep Acting* mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
10.	Prentice (2013)	*Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence*	Karyawan hotel di Florida Amerika Serikat	*Deep Acting* mempunyai hubungan positif pada *Work Burnout*
11.	Wu & Shie (2017)	*The relationship between customer orientation,*	Karyawan hotel bintang 5 di Beijing Cina	*Deep Acting* mempunyai hubungan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of FlexiPDF
To remove this notice, visit www.flexipdf.com

No	Nama Peneliti		Sampel	Hasil
		emotional labour and job burnout		
Pengaruh Kecerdasasn Emosional terhadap *Work Burnout*				
12.	Mikolajczak et al. (2007)	*Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes*	124 perawat	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
13.	Platsidou (2010)	*Trait Emotional Intelligence of Greek Special Education Teachers in Relation to Burnout and Job Satisfaction*	Guru Sekolah Dasar di Yunani	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
14.	Weng et al. (2011)	*Associations between emotional intelligence and doctor burnout, job satisfaction and patient satisfaction*	110 dokter dan 2872 pasien dari dua rumah sakit di Taiwan	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
15.	Ekermans & Brand (2012)	*Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout relationship: a questionnaire study on nurses*	122 perawat dari empat rumah sakit swasta di provinsi Western Cape, Afrika Selatan	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
16.	Kaur et al.. (2013)	Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: a cross-sectional study	550 perawat dan 348 pasien dari tujuh rumah sakit umum di Kuala Lumpur, Malaysia	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan negatif pada *Work Burnout*
17.	Cohen & Abedallah (2015)	*The mediating role of burnout on the relationship of*	221 guru dari 9 sekolah dasar di Arab	Kecerdasan Emosional mempunyai

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of FlexiPDF
To remove this notice, visit www.flexipdf.com

No	Nama Peneliti		Sampel	Hasil
		emotional intelligence and self-effcacy with OCB and performance		hubungan negatif pada *Work Burnout*
18.	Santos et al. (2015)	*Trait emotional intelligence, emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals*	143 profesional HR dari lembaga keuangan besar di Malaysia	
Peran Moderasi Kecerdasan Emosional				
19.	Prentice (2013)	*Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence*	Karyawan hotel di Florida Amerika Serikat	Kecerdasan Emosional memperkuat hubungan *Surface Acting* dan *Deep Acting* pada *Work Burnout*

Sumber: kumpulan beberapa hasil penelitian

2.4. Kerangka Berfikir

Pada dasarnya, seorang karyawan sebuah perusahaan selalu dituntut untuk dapat berkinerja dengan baik. Oleh karena itu, karyawan akan berusaha untuk bekerja secara maksimal sesuai kemampuan dari masing-masing karyawan. Adanya pekerjaan yang harus secara cepat dan tepat diselesaikan, sehingga akan rentan munculnya *work burnout* di tempat kerja. Karyawan akan merasakan stres yang biasanya terkait dengan pekerjaan dan tuntutan psikososial yang tinggi di tempat kerja (Ahola et al., 2008: 362). Terkait dimensi *emotional labour* yaitu *surface acting* dan *deep acting* dipertimbangkan sebagai salah satu aspek yang dapat menjadi penyebab munculnya *work burnout* di tempat kerja (Brotheridge & Grandey, 2002: 26). Pada *surface acting*, karyawan dituntut untuk dapat menampilkan emosi positif yang diharapkan perusahaan pada saat melayani

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

pelanggan (Diefendorff et al., 2005: 340). Selanjutnya, pada *deep acting* karyawan akan menampilkan emosi sesuai perasaan batin yang dirasakan (Diefendorff et al., 2005: 340).

Selain *surface acting* dan *deep acting* ternyata kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan juga dapat menjadi penyebab munculnya *work burnout* (Kaur et al., 2013: 3198). Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi tidak akan cenderung mengalami kelelahan pada saat bekerja. Artinya, karyawan tersebut saat bekerja memiliki kemampuan yang baik dalam mengolah emosinya di tempat kerja (Cohen & Abedallah, 2015: 17). Selain itu, kecerdasan emosional juga dapat digunakan sebagai variabel moderasi pengaruh dimensi *emotional labour* pada *work burnout* (Prentice, 2013: 197).

2.4.1. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout*

Emotional labour merupakan suatu proses pengaturan emosi seorang karyawan sebagai respon antara perasaan emosi dan persepsi dari tampilan emosional yang diharapkan (Goodwin et al., 2011: 538). Salah satu dimensi dari *emotional labour* adalah *surface acting*. *Surface acting* digambarkan sebagai suatu proses mengungkapkan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan, dengan menunjukkan emosi yang dibutuhkan sesuai tuntutan pekerjaan (Diefendorff et al., 2005: 340). Dengan demikian, *surface acting* terjadi ketika seorang karyawan memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi karyawan dengan menekan perasaan yang sebenarnya dirasakan.

Adanya pengaturan tampilan emosi yang diharapkan oleh perusahaan ternyata dapat memicu munculnya *work burnout* di tempat kerja. Wu dan Shie

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

(2017: 65) menemukan bahwa *surface acting* mempunyai hubungan positif pada *work burnout* yang berarti bahwa seorang karyawan yang berusaha melayani pelanggan sesuai tuntutan emosi yang diharapkan perusahaan, maka akan menyebabkan *burnout* yang dirasakan oleh karyawan cenderung tinggi. Karyawan akan berusaha memberikan pelayanan yang baik di depan pelanggan walaupun tidak berasal dari dalam hatinya. Dengan demikian, karyawan akan cenderung mengalami kelelahan secara terus-menerus (Naring et al., 2007: 311).

2.4.2. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout*

Pada dasarnya, e*motional labour* diperlukan untuk menjamin ekspresi emosional karyawan dalam mengatur perilaku karyawan (Chu & Murrmann, 2006: 1181). Ketika karyawan bekerja melayani pelanggan, diharapkan dapat menunjukkan sikap antusiasme, itulah sebabnya banyak perusahaan menetapkan pengaturan tampilan emosional (Burch et al., 2013: 119). Selain menggunakan dimensi *surface acting*, ternyata *deep acting* juga diperlukan dalam mengatur tampilan emosi pada pelanggan. Zhang dan Zhu (2008: 114) mengatakan apabila seorang karyawan dalam melayani pelanggan menggunakan perasaan batin dari dalam hatinya, maka *burnout* yang dirasakan karyawan cenderung rendah. Hal tersebut dikarenakan, karyawan dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dirasakan tulus dalam hatinya. Sehingga, tingkat *burnout* dalam hal ini diharapkan dapat berkurang (Zhang & Zhu, 2008: 114).

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.4.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada *Work Burnout*

Work burnout merupakan suatu hasil akibat dari stres yang biasanya terkait dengan pekerjaan dan tuntutan psikososial yang tinggi di tempat kerja

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

(Ahola et al., 2008: 362). Seorang karyawan yang mempunyai beban kerja yang berlebihan akan berpengaruh pada pelanggan dalam memberikan pelayanan (Lee & Ok, 2012: 1103). Sehingga, karyawan menjadi kurang responsif dan memperlakukan pelanggan dengan tidak menyenangkan. Dengan adanya hal tersebut, maka akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan interaksi yang terjalin dengan pelanggan. Oleh karena itu, selain mengatur tampilan emosional karyawan dalam melayani pelanggan, seorang karyawan harus mempunyai suatu kecerdasan emosional yang diharapkan dapat mengurangi tingkat *burnout* di tempat kerja.

Cohen dan Abedallah (2015: 17) mengatakan bahwa karyawan yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang tinggi tidak akan cenderung mengalami *burnout* pada saat bekerja. Artinya, karyawan tersebut saat bekerja memiliki kemampuan yang baik dalam mengolah emosinya di tempat kerja. Sehingga, dapat bertindak dengan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Selain itu, Kaur et al. (2013: 3198) juga mengungkapkan bahwa *burnout* yang dirasakan oleh karyawan di tempat kerja akan cenderung rendah apabila seorang karyawan tersebut memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.4.4. Pengaruh *Surface Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi

Seorang karyawan yang memberikan layanan pada pelanggan sesuai dengan tuntutan tampilan emosi yang telah diatur oleh perusahaan, maka akan menyebabkan tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan cenderung tinggi (Naring

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

et al., 2007: 311). Hal tersebut dikarenakan karyawan tidak mengungkapkan emosi yang sebenarnya dirasakan. Adanya kecerdasan emosional yang dimiliki, karyawan akan dapat mengelola dan mengatur emosinya dengan baik, sehingga *burnout* yang dirasakan dapat berkurang (Prentice, 2013: 197).

Hal tersebut dapat dilihat salah satunya apabila karyawan memiliki pemahaman emosi yang baik terhadap diri sendiri (Wong & Law, 2002: 270). Seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu untuk memahami dan menilai dirinya sendiri dan mengekspresikanya secara alami. Selain itu, karyawan akan mampu mengendalikan emosi yang ada dalam dirinya sendiri dan memahami emosi orang lain. Artinya, seorang karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional akan mampu mengendalikan emosinya sendiri dan mampu memahami emosi orang lain. Sehingga, karyawan dapat mengetahui emosi yang dirasakan oleh orang lain.

Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mengetahui kemampuan yang dirasakan dirinya sendiri. Karyawan akan mampu mengetahui kemampuan yang dimiliki, sehingga akan dapat bekerja dengan baik sesuai kemampuannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa apabila seorang karyawan memiliki pemahaman emosi yang baik terhadap diri sendiri, mampu mengendalikan emosi yang ada dalam dirinya sendiri dan mampu memahami emosi orang lain serta mengetahui kemampuan dirinya sendiri yang nantinya digunakan untuk melayani pelanggan sesuai tuntutan emosi yang diatur perusahaan, maka tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan cenderung rendah.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

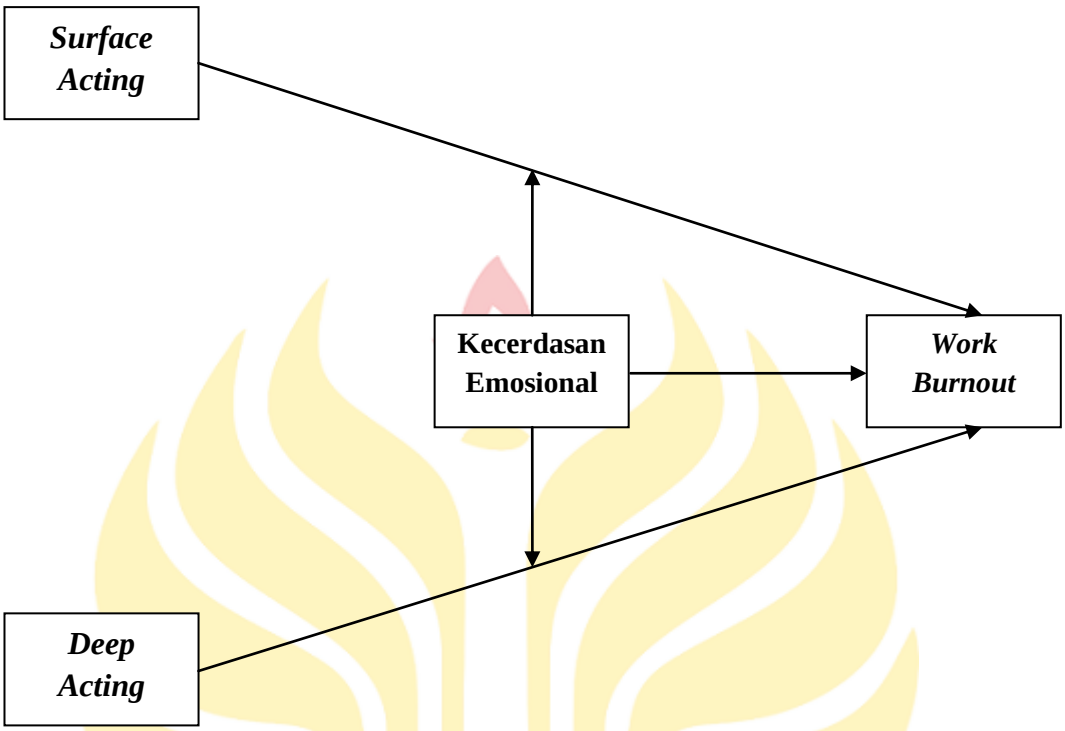
2.4.5. Pengaruh *Deep Acting* pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi

Seorang karyawan yang memberikan layanan pada pelanggan secara tulus sesuai perasaan batin yang dirasakan karyawan maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan di tempat kerja cenderung rendah (Zhang & Zhu, 2008: 114; Wu & Shie, 2017: 65). Karyawan akan menampilkan emosi yang sebenarnya dirasakan sesuai perasaan batinnya. Disertai dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam melayani pelanggan, maka *burnout* yang dirasakan dapat berkurang (Prentice, 2013: 197).

Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mengetahui kemampuan yang dirasakan dirinya sendiri. Karyawan akan mampu mengetahui kemampuan yang dimiliki, sehingga akan dapat bekerja dengan baik sesuai kemampuannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa apabila seorang karyawan memiliki pemahaman emosi yang baik terhadap diri sendiri, mampu mengendalikan emosi yang ada dalam dirinya sendiri dan mampu memahami emosi orang lain serta mengetahui kemampuan dirinya sendiri yang nantinya digunakan untuk melayani pelanggan sesuai perasaan batin yang ada dalam hatinya, maka tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan juga akan cenderung rendah.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komprasi) atau variabel mandiri (deskriptif) (Sugiyono, 2016: 96). Hipotesis dalam penelitian disusun sebagai berikut:

H1 : *Surface acting* mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada *work burnout.*

H2 : *Deep acting* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout.*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

H3 : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout.*

H4 : Kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *surface acting* pada *work burnout.*

H5 : Kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *deep acting* pada *work burnout.*

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Surface acting* mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada *work burnout*. Artinya, jika karyawan perusahaan Asuransi BUMN semakin tinggi memalsukan emosi pada saat melayani nasabah sesuai yang diharapkan perusahaan, maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan tersebut juga akan semakin tinggi. Seorang karyawan perusahaan Asuransi BUMN yang berusaha melayani nasabah sesuai tuntutan emosi yang diharapkan perusahaan, maka akan menyebabkan *burnout* yang dirasakan oleh karyawan cenderung tinggi. Karyawan akan berusaha memberikan pelayanan yang baik di depan nasabah walaupun tidak berasal dari dalam hatinya. Dengan demikian, karyawan akan cenderung mengalami *burnout* secara terus-menerus.
2. *Deep acting* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout*. Artinya, jika karyawan perusahaan Asuransi BUMN semakin tinggi dalam melayani nasabah tulus sesuai perasaan yang dirasakan, maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan tersebut akan rendah. Apabila seorang karyawan perusahaan Asuransi BUMN dalam melayani nasabah menggunakan perasaan batin dari dalam hatinya, maka *burnout* yang dirasakan karyawan cenderung rendah. Hal tersebut dikarenakan,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

karyawan dalam melayani nasabah sesuai dengan yang dirasakan tulus dalam hatinya. Sehingga, tingkat *burnout* dalam hal ini dapat berkurang.

3. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *work burnout*. Artinya, jika seorang karyawan perusahaan Asuransi BUMN memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dalam melayani nasabah, maka tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan tersebut akan rendah. Hal tersebut dikarenakan salah satunya karyawan perusahaan Asuransi BUMN memiliki kemampuan yang baik dalam mengolah emosinya di tempat kerja. Sehingga, dapat bertindak dengan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
4. Kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *surface acting* pada *work burnout*. Artinya, pada kondisi dimana seorang karyawan memalsukan emosi pada saat melayani nasabah sesuai yang diharapkan perusahaan disertai dengan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka karyawan tersebut tidak mudah mengalami *burnout*.
5. Kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh *deep acting* pada *work burnout*. Artinya, pada kondisi dimana seorang karyawan dalam melayani nasabah tulus sesuai perasaan yang dirasakan disertai dengan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka karyawan tersebut tidak mudah mengalami *burnout*.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

1. **Teoritis**

   a. Saran untuk penelitian mendatang, diharapkan dapat mengeksplorasi lebih lanjut terkait dengan dimensi variabel *emotional labour* yaitu *surface acting* dan *deep acting* yang ternyata mempunyai efek yang berbeda dan masih perlu dilakukan penelitian pada aspek yang sama untuk menguji kekonsistenan dari hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi untuk memperkuat landasan teori tentang bagaimana pengaruh *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout.*

   b. Penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu mengembangkan variabel yang dapat memediasi pengaruh *surface acting* dan *deep acting* pada *work burnout.*

   c. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel perusahaan jasa di bidang perasuransian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada perusahaan jasa yang lain dan dapat memperbesar sampel, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

2. **Praktis**

   a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penelitian, pengaturan emosi *surface acting* yang ada di perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang masih dalam kriteria sedang yaitu sebesar 48.6. Artinya, bahwa karyawan perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang saat melayani nasabah sesuai tuntutan perusahaan dalam kategori sedang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Pada dasarnya, pengaturan emosi dengan memalsukan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan di depan nasabah itu sangat penting. Sehingga karyawan tidak menganggap bahwa menampilkan emosi sesuai tuntutan perusahaan itu sebagai beban yang nantinya dapat meningkatkan *burnout* di tempat kerja.

b. *Work burnout* karyawan di perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang pada indikator karyawan merasa bekerja terlalu keras dalam kategori sedang. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan hendaknya terus menekan tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan agar terus berkurang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

DAFTAR PUSTAKA

Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., & Lonnqvist, J. (2008). Burnout in Relation to Age in the Adult Working Population. *J Occup Health*, *50*, 362–365.

Ariasti, R. F., & Wulansasri, N. A. (2017). Pengaruh Keadilan Prosedural Pada Perilaku Kewargaan Organisasional Melalui Komitmen Organisasi. *Management Analysis Journal*, *6*(1), 67–75.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academi of Management Review*, *18*(1), 88–115. https://doi.org/10.2307/258824

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, *13*(3), 209–223. https://doi.org/10.1108/13620430810870476

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands – Resources Theory. *Work and Wellbeing: Wellbeing: A Complete Reference Guide*, *3*, 1–28. https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019

Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, *40*(1), 54–62.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress , Employee Health , and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis , Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 665–699.

Boyatzis, R. E., Murphy, A. J., & Wheeler, J. V. (2000). Philosophy as A Missing Link Between Values and Behavior. *Psychological Reporfs*, *86*, 47–64.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work." *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17–39. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815

Brotheridge, C. M., & Taylor, I. (2006). Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display Article information : *Research on Emotion in Organizations*, *2*, 167–191.

Buckner, J., & Mahoney, K. (2012). Individual differences and emotional labor : An experiment on positive display rules. *Personality and Individual Differences*, *53*(3), 251–256. https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.03.028

Burch, G. F., Humphrey, R. H., & Batchelor, J. H. (2013). How great leaders use emotional labor : Insights from seven corporate executives. *Organizational Dynamics*, *42*(2), 119–125. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2013.03.005

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, *22*(8), 1042–1054. https://doi.org/10.1016/j.tate.2006.04.005

Cho, Y. N., Rutherford, B. N., & Park, J. K. (2013). Emotional labor's impact in a retail environment. *Journal of Business Research*, *66*(11), 2338–2345. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.04.015

Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, *27*(6), 1181–1191. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.011

Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, *38*(1), 2–28. https://doi.org/10.1108/MRR-10-2013-0238

Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional Intelligence : In Search of an Elusive Construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, *75*(4), 989–1015.

Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands – Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499–512. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*(2), 339–357. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fitriastuti. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *JurnaL Dinamika Manajemen*, *4*(2), 184–191. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, *30*(1), 159–165.

Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, *79*(2), 538–548. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.001

Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95–110. https://doi.org/10.1037//1076-8998.S.1.9S

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Gross, J. J. (1998). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience , Expression , and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, *74*(1), 224–237.

Hennig-thurau, T., Groth, M., & Gremler, D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Services Relationships. *Journal of Marketing*, *70*, 58–73. https://doi.org/10.1007/978-3-319-11779-9

Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labour and Well-Being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, *26*(1), 57–81. https://doi.org/10.1023/A:1015194108376

Iskandar, I. H., & Sudarma, K. (2018). Pengaruh Keadilan Distributif dan Keadilan Prosedural pada Burnout dengan Ethical Climate sebagai Variabel Mediasi. *Management Analysis Journal*, *7*(1), 76–88.

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24*(2), 285–308.

Kaur, D., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2013). Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, *22*(21–22), 3192–3202. https://doi.org/10.1111/jocn.12386

Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *12*(1), 652–666. https://doi.org/10.3390/ijerph120100652

Khanifah, S., & Palupiningdyah. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Pada Kinerja Dengan Komitmen Organisasi. *Management Analysis Journal*, *4*(3), 200–211. Retrieved from http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj

Koesmono, H. T. (2007). Pengaruh Kepemimpinan Dan Tuntutan Tugas Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *9*(1), 30–40.

Law, K. S., Song, L. J., & Wong, C.-S. (2004). The Construct and Criterion Related Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, *89*(3), 483–496. https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483

Edited with the trial version of FlexiPDF To remove this notice, visit www.flexipdf.com

Lee, J. H. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(4), 1101–1112. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of Worklife: a Structured Approach To Organizational Predictors of Job Burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*, *3*(3), 91–134. https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8

Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship Between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Style: A Gender Comparison. *Journal of Business and Psychology*, *17*(3), 387–404.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, *52*, 397–422.

Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, *41*, 1107–1117. https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.003

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Cosequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, *21*(4), 986–1010.

Naring, G., Briet, M., & Brouwers, A. (2007). Beyond Demand-Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *20*(4), 303–315. https://doi.org/10.1080/02678370601065182

Platsidou, M. (2010). Trait Emotional Intelligence of Greek Special Education Teachers in Relation to Burnout and Job Satisfaction. *School Psychology International*, *31*(1), 60–76. https://doi.org/10.1177/0143034309360436

Prentice, C. (2013). Emotional Labour and Its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence. *In Individual Sources, Dynamics, and Expressions of Emotion*, *9*, 187–201.

Pugh, S. D. (2001). Service With A Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter. *Academy of Management Journal - In Press*, (619), 1–37.

Qu, H., & Wang, C. (2015). Study on the relationships between nurses ' job burnout and subjective. *Chinese Nursing Research*, *2*(2–3), 61–66. https://doi.org/10.1016/j.cnre.2015.09.003

Ranihusna, D. (2010). Efek Rantai Motivasi Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *1*(2), 90–103. Retrieved from http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2464

UNNES UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Edited with the trial version of
FlexiPDF
To remove this notice, visit
www.flexipdf.com

Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The Science of Emotional Intelligence, *14*(6), 281–285.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence, 185–212.

Sanjaya, F. (2012). Peran Moderasi Kecerdasan Emosi pada Stres Kerja. *JurnaL Dinamika Manajemen*, *3*(2), 155–163. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Sokka, L., Leinikka, M., Korpela, J., Henelius, A., Ahonen, L., Alain, C., … Huotilainen, M. (2016). Job burnout is associated with dysfunctions in brain mechanisms of voluntary and involuntary attention. *Biological Psychology*, *117*, 56–66. https://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2016.02.010

Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, *561*, 8–26. https://doi.org/10.1177/0002716299561001001

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kulaitatif dan R&D*. Afabeta

Weng, H., Hung, C., Liu, Y., Cheng, Y., Yen, C., & Chang, C. (2011). Associations between emotional intelligence and doctor burnout , job satisfaction and patient satisfaction. *Medical Education*, *45*, 835–842. https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2011.03985.x

Wharton, A. S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, *561*, 158–176. https://doi.org/10.1177/000271629956100111

Wong, C., & Law, K. S. (2002). *The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude : An Exploratory Study* (Vol. 13).

Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, *30*(2), 249–259. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.06.005

Wu, X., & Shie, A. (2017). The relationship between customer orientation, emotional labour and job burnout. *Journal of Chinese Human Resources Management*, *8*(2), 54–76. https://doi.org/10.1108/JCHRM-03-2017-0005

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertinin, H., & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress : The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *8*(3), 371–400. https://doi.org/10.1080/135943299398230

Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education. *Communication Education*, *57*(1), 105–122. https://doi.org/10.1080/03634520701586310

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG