

Perbedaan Strategi *Emotional Labor* Terhadap Kepuasan Kerja Pada *Customer Service Bank*

Toni Nugraha Jamaluddin.HB¹, Haerani Nur², St. Hadjar Nurul Istiqamah³

^{1,2,3}Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

Email: tonynugraha383@gmail.com¹, haerani.nur@unm.ac.id², hadjaristiqamah@unm.ac.id³

Article History:

Received: 25 Februari 2023

Revised: 27 Februari 2023

Accepted: 05 Maret 2023

Keywords: *Customer Service Bank, Emotional Labor, Kepuasan Kerja.*

Abstract: *Customer service bank merupakan sebuah posisi di perusahaan bank yang bertugas memberikan layanan terkait kegiatan usaha dan operasional bank dan melakukan kontak langsung dengan customer. Pekerjaan tersebut mengharuskan karyawan untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan citra perusahaan demi mempertahankan kepuasan pelanggan. Aspek pekerjaan tersebut disebut emotional labor yang memiliki pengaruh dengan kepuasan kerja pada karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan dan sikap positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja adalah keterlibatan emosi atau penggunaan emotional labor. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji perbedaan strategi emotional labor terhadap kepuasan kerja pada customer service Bank. Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa ada perbedaan strategi emotional labor terhadap kepuasan kerja pada customer service Bank. Responden pada penelitian ini merupakan 130 customer service Bank. Teknik sampling yang digunakan untuk penelitian ini adalah incidental sampling. Alat ukur yang digunakan adalah skala untuk mengukur kedua variable, yaitu kepuasan kerja ($\alpha=0,928$) dan emotional labor ($\alpha=0,903$). Proses analisis data dilakukan dengan uji analisis perbedaan Mann-Whitney U dengan hasil signifikansi 0.036. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan strategi emotional labor terhadap kepuasan kerja pada customer service Bank. Mengelola emosi dan menyesuaikan emosi yang dirasakan dengan tuntutan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan menciptakan kondisi positif dalam lingkungan kerja serta mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan agar dapat mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan tidak dapat terlepas dari peran karyawannya.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menghadapi persaingan dunia bisnis yang semakin ketat. Saat ini karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga, sehingga harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan dapat mencerminkan keberhasilan suatu perusahaan yang berpengaruh pada produktivitas secara keseluruhan (Ashary, 2019).

Perusahaan tentunya membutuhkan karyawan yang dapat bekerja secara produktif, inovatif, dan memiliki performa kerja yang baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memiliki karyawan dengan performa yang baik adalah dengan menjaga kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki rasa puas atas pekerjaannya akan menunjukkan loyalitas kepada perusahaan dan memberikan *effort* kerja yang lebih pada pekerjaannya. Oleh sebab itu kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu unsur yang harus dipikirkan oleh suatu perusahaan karena hal tersebut memiliki arti penting bagi karyawan dan perusahaan untuk menciptakan kondisi positif dalam lingkungan kerja dan dapat mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan (Sujati, 2018).

Juniati (2007) mengemukakan bahwa suatu perusahaan memiliki standar dan tuntutan kerja yang berbeda-beda pada masing-masing karyawan. Salah satu jenis karyawan yang memiliki tuntutan kerja besar adalah karyawan yang bertugas untuk berhadapan langsung dengan *customer*. Annisa (2021) mengemukakan bahwa perusahaan memiliki karyawan yang secara langsung akan berhadapan dengan *customer* merupakan bagian terpenting dari layanan pelanggan. Karyawan yang secara langsung berhadapan dengan *customer* memiliki peran sebagai komunikator dan sekaligus wakil dari citra perusahaan (Juniati, 2007). Industri jasa tidak hanya membutuhkan kemampuan fisik dan mental namun juga membutuhkan kemampuan emosional (Shankar & Kumar, 2014).

Karyawan yang berhadapan langsung dengan *customer* akan dihadapkan pada beragam situasi dan melibatkan beragam emosi. Namun, ekspresi dari emosi tertentu yang dirasakan oleh karyawan tidak boleh ditampilkan dihadapan *customer*, karena karyawan tersebut harus menampilkan ekspresi yang sesuai dengan tuntutan dari perusahaan (Ramadhani, 2017). Salah satu pekerjaan yang mengharuskan interaksi langsung dengan publik adalah karyawan bank yang berada pada posisi *customer service*. Annisa (2022) mengemukakan bahwa *customer service* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap *customer* melalui pelayanan yang bermutu, sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan *customer*.

Mirawati dan Fernos (2019) mengemukakan bahwa *customer service* bank merupakan sebuah jasa pelayanan yang memberikan layanan yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank dengan melakukan kontak langsung pada *customer*. Karyawan harus menampilkan dan menunjukkan emosi serta ekspresi tertentu dalam menjalankan tugasnya, namun terkadang hal tersebut tidak sesuai dengan emosi yang sebenarnya dirasakan. Sebagai karyawan yang berfokus pada layanan pelanggan, mengekspresikan emosi, seperti menunjukkan kebahagiaan dan empati merupakan aspek penting dalam mempertahankan pelanggan, sehingga karyawan diberikan tuntutan emosi demi citra perusahaan.

Robbins dan Judge (2013) mengemukakan bahwa karyawan dituntut untuk mengikuti peraturan yang dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan, serta diminta untuk selalu memperlihatkan kinerja yang baik meski dalam kondisi yang tidak baik. Donald (2001) mengemukakan bahwa perusahaan menuntut karyawan, khususnya karyawan berbasis layanan untuk menunjukkan kebaikan, senyum, menyapa dengan suara hangat dan ramah serta menekan amarah, agar dapat menjalin hubungan baik dengan *customer*. Hal tersebut membuat karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan harus menampilkan emosi positif dan menutupi emosi negatif. Tampilan emosi bagi karyawan berbasis layanan garis depan memainkan peran penting dalam

menciptakan kesan bagi *customer* dan dengan demikian *customer* tetap setia pada penyedia layanan (Groth, Thurau, & Walsh, 2009). Ekspresi yang diperlukan dari emosi tertentu di tempat kerja disebut *emotional labor*.

Ashforth dan Humphrey (Grandey, 2000) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan upaya untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan kesan perusahaan. Karim, Weisz, dan Cézane (2010) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan istilah manajemen perasaan, yaitu menciptakan tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati untuk memenuhi persyaratan pekerjaan. Gabriel, Daniels, Diefendorff, dan Greguras (2015) mengemukakan bahwa *emotional labor* digunakan untuk mematuhi ekspektasi emosional dari sebuah pekerjaan dalam bidang layanan. *Emotional labor* memiliki dua bentuk strategi, yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* merupakan pengelolaan emosi dengan memodifikasi tampilan secara eksternal tanpa mengubah emosi internal, sedangkan *deep acting* merupakan upaya regulasi emosi yang dilakukan dengan cara memodifikasi emosi yang dirasakan, sehingga emosi yang dirasakan selaras dengan emosi yang diekspresikan.

Hasil pengambilan data awal pada karyawan *frontliner* di kota Makassar diperoleh hasil bahwa dari 100% responden sebanyak 60% menyatakan bahwa mereka mendapatkan tuntutan dari perusahaan untuk menampilkan emosi atau ekspresi tertentu. 80% karyawan menyatakan bahwa mereka terpaksa tersenyum untuk melayani *customer* meskipun merasa sedih, marah, jengkel, atau kesal. 53.3% karyawan merasa tidak nyaman menunjukkan emosi yang sebenarnya tidak dirasakan di tempat kerja, serta 66.7% karyawan merasa emosi yang ditunjukkan di tempat kerja bukan emosi yang sebenarnya.

Berdasarkan data awal yang diperoleh terlihat bahwa karyawan yang menampilkan emosi palsu akan memberikan dampak negatif pada diri sendiri seperti karyawan merasa kelelahan, tidak puas dalam bekerja, tertekan, waktu kerja yang terasa lambat, kurang fokus, merasa kurang ikhlas, tidak *mood* dan merasa tidak memiliki semangat dalam bekerja. Dari hasil data awal yang dilakukan dan dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa responden melakukan *emotional labor* dan ketidakpuasan dalam bekerja. Satyaningrum dan Djastuti (2020) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan semacam kerja paksa yang dapat menyebabkan disonansi emosional karena perasaan yang benar-benar dirasakan bertentangan dengan norma-norma yang ada. Ada beberapa hal yang dapat membantu karyawan untuk mengatasi permasalahan dalam menghadapi pengelolaan emosi diantaranya adalah, lingkungan kerja, rekan kerja, upah dan penghargaan (Grandey, 2000). Beberapa hal tersebut dapat menentukan sikap dan tampilan emosi yang seharusnya ditampilkan oleh karyawan, sehingga kepuasan kerja merupakan peran penting dalam proses meregulasi emosi pada setiap karyawan.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* menunjukkan hasil positif. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Adelman (1995) mendapatkan hasil bahwa pekerja yang menggunakan senyum tulus memiliki kepuasan kerja lebih daripada pekerja yang memalsukan emosinya. Penelitian yang dilakukan oleh Bozionelos (2016) ditemukan hasil bahwa *emotional labor* memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dengan strategi *deep acting* berhubungan positif, sehingga memiliki efek menguntungkan bagi kesejahteraan karyawan dan strategi *surface acting* berhubungan negatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Nixon, Yang, Spector, dan Zhang (2010) menunjukkan hasil bahwa jenis perilaku *emotional labor* dapat meningkatkan stres psikologis pada karyawan dan stres ini dapat memiliki hasil negatif seperti ketidakpuasan kerja dan niat untuk berhenti. Penelitian literatur yang dilakukan oleh Choi dan Kim (2015) berargumen bahwa *surface acting* dan *deep acting* dapat menghasilkan hal positif dan negatif. kepuasan kerja secara positif karena hal tersebut membuat karyawan merasakan kepuasan yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat.

Surface acting dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja karena karyawan mengalami perselisihan yang dirasakan antara perasaan dan emosi yang ditampilkan. Disisi lain *deep acting* dapat memengaruhi kepuasan kerja secara positif karena membuat karyawan merasakan kepuasa yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa kedua strategi *emotional labor* memiliki perbedaan terhadap kepuasan kerja, yaitu penggunaan strategi *emotional labor deep acting* memiliki kepuasan kerja yang lebih baik dibandingkan dengan strategi *emotional labor surface acting*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti perbedaan strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja pada *customer service bank*. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja pada *customer service bank*.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Kerja

Grandey (2000) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan ukuran evaluasi karyawan terhadap pekerjaannya. Kreitner dan Kinicki (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Riggio (2009) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan dan sikap positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif atau negatif, senang atau tidak senang yang dirasakan oleh karyawan secara menyeluruh atau beberapa aspek terhadap pekerjaannya.

Spector (2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki lima aspek, yaitu gaji, promosi jabatan, kondisi kerja, pengawasan, dan komunikasi serta rekan kerja. Weiss, Dawis, England, dan Lofquist (1967) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki tiga aspek, yaitu :

- a. Kepuasan Intrinsik, dapat diperoleh karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kepuasan intrinsik memiliki duabelas indikator, yaitu *social service, creativity, moral values, independence, variety, authority, ability utilization, advancement, security, responsibility, achievement, activity*
- b. Kepuasan Ekstrinsik, dapat diperoleh karyawan dari kompensasi yang didapatkan dalam melakukan pekerjaan. Kepuasan ekstrinsik memiliki enam indikator, yaitu *company policies, supervision human relations, compensation, social status, supervision-technical, recognition*.
- c. Kepuasan Umum atau *general satisfaction* dapat diperoleh karyawan saat merasa puas dengan kondisi kerja dan rekan kerjanya. Kepuasan umum memiliki dua aspek indikator, yaitu *working condition* yang berkaitan dengan keadaan tempat kerja dan *co-workers* yang berkaitan dengan keterlibatan rekan kerja dalam bergaul satu sama lain.

Kong, Jiang, Chan, dan Zhou (2017) mengemukakan bahwa prediktor kepuasan kerja memiliki empat kelompok, yaitu faktor individu, meliputi kompetensi profesional, demografis, *wengagement*, dan nilai-nilai personal. faktor organisasional, meliputi pelatihan, gaji, lingkungan kerja, gaya manajemen, karakteristik pekerjaan, *job demand variability* dan *job pride*, serta pengembangan dan kompetensi karir. faktor sosial dan keluarga, meliputi, situasi dan penghargaan sosial, makanan, tempat tinggal, *work conflict* serta *work-life balance*. Dan faktor psikologis, meliputi kecerdasan emosional, stres kerja, *emotional labor*, dan *emotional exhaustion*.

Emotional Labor

Hochschild (2003) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan manajemen perasaan untuk menciptakan tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati melalui ekspresi dan gerakan tubuh. Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan aturan tampilan yang berfungsi sebagai standar untuk ekspresi emosi yang sesuai

.....

dengan ketentuan organisasi. *Emotional labor* merupakan manajemen perasaan yang dilakukan oleh individu untuk mencapai tampilan emosional yang diinginkan. Spector (2012) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan upaya individu mempertahankan penampilan perasaan positif. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* merupakan proses manajemen emosi yang melibatkan strategi untuk memodifikasi, membuat, dan mengubah ekspresi emosi dalam konteks pekerjaan yang dapat menghasilkan nilai ekonomis.

Grandey (2000) mengemukakan bahwa *emotional labor* memiliki empat aspek, yaitu *frequency, intensity, variety, emotional dissonance*. Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa *emotional labor* memiliki dua dimensi, yaitu *deep acting* dan *surface acting*. *Deep acting* merupakan strategi regulasi emosi yang dilakukan dengan cara memodifikasi emosi yang dirasakan, sehingga emosi yang dirasakan selaras dengan emosi yang diekspresikan agar sesuai dengan tuntutan perusahaan. *Surface acting* merupakan strategi emosi yang bertindak melibatkan simulasi emosi karyawan yang tidak benar-benar dirasakan dengan mengubah tampilan luar, seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, dan nada suara saat menampilkan emosi yang dibutuhkan dan diharapkan oleh perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survey dengan menguji dua variabel, yaitu *emotional labor* sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Kriteria responden penelitian adalah *customer service* bank di kota Makassar yang telah bekerja minimal 1 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *incidental sampling*. Responden yang akan diteliti harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah sebesar 130 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan *short-form Minnesota satisfaction questioner* yang diadaptasi dan dimodifikasi dari Hartawanto (2018) yang didisusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Weiss, Dawis, England, dan Lofquist (1967), yaitu kepuasan intrinsik, kepuasan ekstrinsik, dan kepuasan umum. Variabel *emotional labor* diukur menggunakan *emotional labor scale* yang diadaptasi dan dimodifikasi dari Fathurahmi (2021) yang disusun berdasarkan dimensi *emotional labor* yang dikemukakan oleh Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005), yaitu *deep acting* dan *surface acting*.

Hasil uji validitas berdasarkan uji Aikens'V untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0.83 dan variabel *emotional labor* sebesar 0.75, sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas kepuasan kerja dengan 19 aitem pada penelitian ditemukan nilai koefisien *cronbach's alpha* sebesar 0.928 dan untuk skala *emotional labor* dengan 9 aitem pada penelitian ditemukan nilai koefisien *cronbach's alpha* sebesar 0.903, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala kepuasan kerja dan *emotional labor* memiliki reliabilitas yang baik. Hipotesis penelitian ini diuji menggunakan uji statistik non parametrik dengan analisis perbedaan *Mann-Whitney* yang bertujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara dua kelompok variabel independen pada variabel dependen. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan bantuan aplikasi *SPSS for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden dalam penelitian ini sebanyak 130 responden dengan karakteristik *customer service* bank di kota Makassar yang telah bekerja minimal 1 tahun. Adapun gambaran deskriptif responden

penelitian akan dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	93	71.5%
Laki-laki	37	28.5%
Total	130	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mengisi skala penelitian adalah kelompok responden yang berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 93 orang dengan presentase 71.5% dan kelompok responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang dengan presentase 28.5%.

Tabel 2. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
21 tahun	8	6.15%
22 tahun	13	10%
23 tahun	16	12.3%
24 tahun	26	20%
25 tahun	31	23.95%
26 tahun	20	15.3%
27 tahun	10	7.69%
28 tahun	6	4.61%
Total	130	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mengisi skala penelitian adalah kelompok responden di usia 25 tahun, yaitu sebanyak 31 orang dengan presentase 24%, dan yang paling sedikit responden dengan kelompok usia 28 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase 4.61%.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Kerja

Jenis Bank	Nama Bank	Jumlah	Presentase (%)
BUMN	Bank Sulselbar	3	2.3%
	Bank Negara Indoneisa	30	23%
	Bank Rakyat Indonesia	57	44%
	Bank Syariah Indonesia	3	2.3%
	Bank Mandiri	24	18.46%
Swasta	Bank Muamalat	5	3.84%
	Bank Permata	1	0.76%
	Bank Central Asia	5	3.84%
	Bank Danamon	2	1.5%
Total		130	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mengisi skala penelitian adalah kelompok responden yang bekerja di Bank BUMN sebanyak 117 (90.06%), sedangkan kelompok responden yang bekerja di Bank swasta sebanyak 13 (9.94%) responden.

.....

Tabel 4. Kategorisasi Kepuasan Kerja

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$79 \leq X$	Tinggi	42	32%
$53 \leq X < 79$	Sedang	87	67%
$X < 53$	Rendah	1	1%
Total		130	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa 42 responden masuk dalam kategori tinggi dengan presentasi 32%, 87 responden masuk dalam kategori sedang dengan presentase 67%, dan 1 responden masuk dalam kategori rendah dengan presentase 1%.

Table 5. Kecenderungan Penggunaan Strategi Emotional Labor

Strategi Emotional Labor	Frekuensi	Presentase
<i>Deep acting</i>	60	46.2%
<i>Surface Acting</i>	70	53.8%
Total	130	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 60 (46.2%) responden menggunakan strategi *emotional labor deep acting* dan 70 (53.8%) responden menggunakan strategi *emotional labor surface acting*.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Menggunakan Analisis Mann-Whitney U

Variabel		N	Mean Rank	<i>p</i> Asymp Sig. (2-tailed)	Ket
Kepuasan Kerja	<i>Emotional Labor</i>			0.046	Signifikan
	<i>Deep acting</i>	60	72.59		
	<i>Surface acting</i>	70	59.42		

Hasil analisis data pada tabel menunjukkan bahwa *mean rank* untuk strategi *emotional labor deep acting* memiliki *mean rank* 72.59 sedangkan untuk strategi *emotional labor surface acting* memiliki *mean rank* 59.42. berdasarkan *mean rank* tersebut maka nilai *deep acting* lebih tinggi dari nilai *surface acting* hal tersebut menggambarkan adanya perbedaan antara kedua strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja, namun untuk lebih memastikan hal tersebut maka dilakukan pengecekan pada uji signifikansi analisis statistik pada tabel menunjukkan nilai *p* Asymp Sig.(2-tailed) sebesar 0.046. jika probabilitas (Asymp.sig) < 0.05 maka hipotesis diterima, Nilai Asymp Sig.(2-tailed) tersebut menunjukkan $0.046 < 0.05$, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan strategi *emotional labor* antara *deep acting* dan *surface acting* terhadap kepuasan kerja.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis menggunakan analisis *Mann-Whitney U* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi Asymp Sig.(2-tailed) sebesar 0.046 ($p < 0.05$), sehingga dapat dinyatakan signifikan. Nilai *mean rank* strategi *emotional labor* dengan menggunakan *deep acting* sebesar 72.59 sedangkan nilai *mean rank* strategi *emotional labor* dengan menggunakan *surface acting* sebesar 59.42. Berdasarkan *mean rank* tersebut maka nilai *deep acting* lebih tinggi dari nilai *surface acting*, sehingga dapat dinyatakan tingkat kepuasan kerja *customer service bank* yang menggunakan strategi *emotional labor deep acting* lebih baik bila dibandingkan dengan *customer*

service yang menggunakan strategi *emotional labor surface acting*.

Dawis, Lofquist, dan Weiss (1968) mengemukakan bahwa individu dikatakan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya berdasarkan hasil interaksinya dengan lingkungan tempat ia bekerja. Interaksi pekerja dengan kepribadian kerja, merupakan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan secara signifikan sehingga mempengaruhi kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian *customer service* bank dalam penelitian dari 130 responden terdapat 42 (32%) responden berada pada kategori tinggi, 87 (67%) responden berada pada kategori sedang, dan 1 (1%) responden berada pada kategori rendah. Sujati (2018) mengemukakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan sikap yang negatif.

Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa *emotional labor* merupakan aturan tampilan yang berfungsi sebagai standar untuk ekspresi emosi yang sesuai dengan ketentuan perusahaan. *Emotional labor* merupakan manajemen perasaan yang dilakukan oleh individu untuk mencapai tampilan emosional yang diinginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 130 responden terdapat 60 (46.2%) responden menggunakan strategi *emotional labor deep acting* dan 70 (53.8%) responden menggunakan strategi *emotional labor surface acting*.

Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa strategi *emotional labor deep acting* merupakan strategi regulasi emosi yang dilakukan dengan cara memodifikasi emosi yang dirasakan, sehingga emosi yang dirasakan selaras dengan emosi yang diekspresikan. Berdasarkan hasil penelitian dari Choi (2015) mengemukakan bahwa strategi *emotional labor deep acting* akan menghasilkan hal positif berupa ketulusan, rasa puas, mengurangi stress, dan senyuman yang lebih tulus. Hal tersebut terjadi karena membuat individu merasakan kepuasan yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat.

Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa *surface acting* merupakan strategi yang melibatkan pemalsuan emosi positif dan menekan emosi negatif, sehingga akan diikuti oleh tampilan positif. Choi (2015) mengemukakan bahwa strategi *emotional labor* akan menghasilkan hal negatif berupa depersonalisasi, kelelahan emosional, dan stress karena menekan emosi yang sebenarnya dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil tersebut penelitian ini sejalan dengan penelitian Adelman (1995) mendapatkan hasil bahwa pekerja yang menggunakan senyum tulus memiliki kepuasan kerja lebih daripada pekerja yang memalsukan emosinya. Penelitian yang dilakukan oleh Shmutte (Choi & Kim, 2015) pada karyawan bank menemukan hubungan positif antara tampilan emosi positif dan kepuasan kerja. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Bozionelos (2016) terhadap awak kabin di Arab Saudi ditemukan hasil bahwa *emotional labor* memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dengan strategi *deep acting* berhubungan positif, sehingga memiliki efek menguntungkan bagi kesejahteraan karyawan dan strategi *surface acting* berhubungan negatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Nixon, Yang, Spector, dan Zhang (2010) menunjukkan hasil bahwa jenis perilaku *emotional labor* dapat meningkatkan stres psikologis pada karyawan dan stres ini dapat memiliki hasil negatif seperti ketidakpuasan kerja dan niat untuk berhenti. Studi empiris dalam literatur didapatkan hasil bahwa dimensi *surface acting* dari *emotional labor* berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja (Yang & Chang, 2008), sedangkan *deep acting* berkorelasi positif dengan *well-being* dan kepuasan kerja (Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mourtuou, & Niakas, 2012). Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Zhang dan Zhu (2008) ditemukan bahwa kepuasan kerja berkorelasi negatif dengan *surface acting*, sementara *deep acting* berkorelasi positif dengan kepuasan kerja.

Penelitian literatur yang dilakukan oleh Choi dan Kim (2015) berargumen bahwa *surface acting*

.....

dan *deep acting* dapat menghasilkan hal positif dan negatif. *Surface acting* dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja karena karyawan mengalami perselisihan yang dirasakan antara perasaan dan emosi yang ditampilkan. Disisi lain *deep acting* dapat memengaruhi kepuasan kerja secara positif karena hal tersebut membuat karyawan merasakan kepuasa yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakuakn oleh Bhave dan Glomb (2013) ditemukan hasil bahwa karyawan yang paling puas adalah karyawan yang menggunakan strategi *deep acting* yang tinggi namun tingkat strategi *surface acting* yang rendah.

Adapun kelemahan dan keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu peneliti kesulitan mendapatkan responden karena karakteristik sampel yang bekerja dengan jumlah responden hanya 130 orang dan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki masih kurang, sehingga penelitian ini kurang mampu melihat perbedaan strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden secara keseluruhan dalam penelitian ini juga masih perlu untuk ditambahkan, sehingga dapat menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja pada *customer service* karyawan bank di Kota Makassar, sehingga hipotesis diterima. Individu dengan startegi *emotional labor deep acting* memiliki kepuasan kerja yang lebih baik bila dibandingkan dengan individu dengan strategi *emotional labor surface acting*. Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi *customer service* karyawan bank, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi karyawan dalam mengelola emosi dan menyesuaikan emosi yang dirasakan dengan tuntutan perusahaan agar mampu meningkatkan kepuasan kerja.
2. Bagi Perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi terkait pentingnya mengelola emosi karyawan sebagai tuntutan tugas pekerjaanya. Pimpinan perusahaan perlu memantau dan mengevaluasi kerja emosional karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Pentingnya mempertahankan serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan dapat menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik. Perusahaan yang memiliki kepuasan kerja karyawan yang baik akan berdampak positif, berupa disiplin kerja, melakukan tugas dengan baik, bersungguh-sungguh, dan tidak menunda-nunda pekerjaan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih banyak agar mendapat hasil yang representatif dan dapat digeneralisasi. Peneliti selanjutnya juga dapat melihat perbedaan strategi *emotional labor* terhadap kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin.

DAFTAR REFERENSI

- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as potential source of job stress, in *Organizational Risk Factors for Job Stress*, eds S. L. Sauter and L. R. Murphy (Washington, DC: America Psychological Association), 371-381. doi: 10.1037/10173-023.
- Annisa, T. (2022). Customer service: Pengertian tugas, deskripsi pekerjaan & skills (online), Vol- , No- (<http://www.ekrut.com>, diakses 10 Mei 2022).
- Ashary, L. (2019). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan produktivitas karyawan industry kuliner di kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 17(2), 32-51.
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2013). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 0(0), 1-20. doi:

- 10.1177/0149206313498900.
- Bozionelos, G. (2016). Emotion work in the arab context: Its relationship to job satisfaction and the moderating role of trust to the employer. *Psychological Report*, 0(0), 1-8. doi: 10.1177/0033294116653949.
- Choi, Y. G., & Kim, K. S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290. doi: 10.13189/ujm.2015.030704.
- Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). A Theory of Work Adjustment: A Revision. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation Studies in Vocational Rehabilitation*, 23(15). doi: 1968- 16219-001
- Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R. (2005). The dimensionality and antecedents or emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 0(66), 339-357. doi: 10.1016/j.jvb2004.02.001.
- Donald, I. (2001) Emotions and offices at work. In R. L. Payne & C. L. Cooper (Eds.), *Emotions at work: Theory, reserch and application in management* (hal. 281-303). John Wiley & Sons LStd.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Defendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015) Emotional labor actor: a laten profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(30), 863-879. doi: 10.1037/a0037408.
- 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. doi: org/10.1037//1076-8998.S1.9S.
- Groth, M., Thurau, H. T., & Walsh, G. (2009). Customer reaction to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-974. doi: 10. 5465/AMJ.2009.44634116.s.
- Hartawanto, C, T. (2018). Peranan emotional labor terhadap kepuasan kerja pada personel tantara nasional Indonesia Angkatan udara di rsup dr. s. Hardjolukito. (Skripsi). Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Cummmercialization of human feeling* (20th ed.). University of California Press.
- Juniati, M. (2007). Konflik yang dialami para customer service di PT. excelcomindo pratama. (Skripsi). Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma.
- Karim, J., & Weisz, R. (2010). Emotional labour, emotional intelligence, and psychological distress. *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 187-196.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2017). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, -(), 1-25. doi: 10.1108/IJCHM-09-2016-0525.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mirawati & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>
- Nixon, A. E., Yang, L. Q., Spector, P. E., & Zhang, X. (2010). Emotional labor in China: Do perceived organization support and gender moderate the process?. *Research Article*. 27(-), 289-305. doi: 10.1002/smi.1359.
- Ramadhani, F. C. (2017). Hubungan kepuasan kerja dan emotional labor pada karyawan bank rakyat Indonesia cabang kisaran (Skripsi). Universitas Medan Ara, Medan.
- Riggio, R. A. (2009). *Introduction to industrial/organizational psychology* (5th ed.). New Jersey: Pearson Education.
-

-
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.) New Jersey: Pearson Education.
- Satyaningrum, D. I., & Djastuti, I. (2020). Relationship between emotional labor, work stress, employee creativity, and turnover intention: study on Indonesian bank frontliners. *Diponegoro International Journal of Business*, 3(1), 1-16. doi: 10.14710/dijb.
- Shankar, B. , & Kumar, S. (2014). Emotional labor and burnout relationship: role of social support and coping. *Indian journal of Community Psychology*, 10(2), 263-277. ISSN: 0974-2719.
- Sujati, Y. P. (2018). Kepuasan kerja: Arti penting, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan implikasinya bagi organisasi (Skripsi). Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (6th ed.). United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Yang, F. H. & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45(-), 879-887. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001.
- Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *Health Service Research*. 12(463), 1-12. doi: 1472-6963/12/463.
- Weiss, Dawis, England, & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120-168.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*. 57(1), 105-122. doi: 10.1080/03634520701586310
-