Kepuasan Kerja Ditinjau dari *Emotional Labor* pada Guru Perguruan F. Tandean Tebing Tinggi

Sri Hartini, Marina Chairani, Melda kristiani. S, dan Putra indo sema. S,

Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia

E-mail: Marinachai88@gmail.com Meldakristianisiregar@gmail.com Putraindo23@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk hubungan antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja pada guru di perguruan F. Tandean Tebing Tinggi. Subjek penelitian dari penelitian ini sebanyak 120 guru di Sekolah F. Tandean Tebing Tinggi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Uji asumsi yang dilakukan terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS *Statistic* 25 *for Windows.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*. Sumbangan *emotional labor* terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 7,1 persen. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja pada guru diterima.

**Kata Kunci**: *emotional labor*, guru, hubungan, kepuasan kerja,

**Abstract**

*This study aims to link the emotional labor with job satisfaction for teachers at the F. Tandean Tebing Tinggi College. The research subjects of this study were 120 teachers in F. Tandean Tebing Tinggi School. This quantitative research uses a questionnaire in data collection. The assumption test consists of a normality test and a linearity test. The data analysis method used is the Product Moment correlation technique with the help of SPSS Statistics 25 for Windows. The results showed that there was a positive correlation between job satisfaction with emotional labor. The contribution of emotional labor to job satisfaction was 7.1 percent. The conclusion from this study shows that there is a positive relationship between emotional labor and job satisfaction among teachers was accepted.*

***Keywords****: emotional labor, teachers, relationships, job satisfaction,*

**Pendahuluan**

Globalisasi merupakan fenomena yang tidak bisa dihindari oleh negara-negara di dunia. Indonesia harus mengikuti arus global, demi untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Pendidikan merupakan proses perkembangan, pemeliharaan, dan pengarahan. Pendidikan juga sebagai alat untuk menjamin kelangsungan hidup dan proses tanpa akhir. Tolak ukur mutu pendidikan adalah sampai dimana pendidikan itu mampu menciptakan suasana untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dan menyediakan cara-cara untuk membuat pertumbuhan itu terlaksana dengan baik.

Keberhasilan tujuan pendidikan tersebut harus memperhatikan komponen pendidikan khususnya sumber daya manusia yang mempunyai peranan sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan. Guru merupakan kunci sukses bagi terciptanya generasi muda yang berkualitas, tidak hanya dari sisi intelektual saja melainkan juga dari tata berperilaku dalam masyarakat. Peningkatan kinerja guru adalah salah satu cara untuk menggali potensi yang ada di dalam diri. Sekolah yang dianggap berkualitas apabila siswa mempunyai prestasi yang tinggi. Peran guru dalam mengelola proses belajar mengajar menentukan kualitas pendidikan.

Guru dituntut untuk dapat mendidik siswa-siswi agar memiliki pandangan masa depan dan setiap, oleh sebab itu guru juga harus memiliki motivasi untuk memberikan pelajaran yang baik terhadap muridnya sehingga murid dapat menerimanya dengan baik. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Depdiknas (2006) bahwa guru mempunyai peran sebagai motivator, artinya guru masa depan mampu memiliki motivasi untuk terus belajar dan belajar, dan tentunya juga akan memberikan motivasi kepada anak didik untuk belajar dan terus belajar sebagaimana dicontohkan oleh gurunya. Guru harus memberikan contoh keterbukaan, misalnya saja mengakui kesalahannya jika memang ia salah, mengakui ketertinggalannya dalam bidang tertentu kepada siswa jika memang benar bahwa siswa tersebut lebih mengikuti perkembangan yang paling terakhir. Hal ini merupakan peran guru sebagai Developer, artinya guru mau untuk terus mengembangkan diri, dan tentunya mau pula menularkan kemampuan dan keterampilan kepada anak didiknya dan untuk semua orang (Depdiknas, 2006).

Tuntutan-tuntutan kerja guru yang tidak diimbangi dengan imbalan yang sesuai yang diperoleh guru dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam pekerjaan itu sendiri, dimana setiap individu mempunyai harapan untuk mendapatkan kenyamanan saat bekerja. Menurut Hasibuan, Hartini, & Mirza (2019), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job statisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Dengan demikian kepuasan kerja sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan karena apabila individu tersebut merasa puas, maka hasil yang dicapai akan maksimal.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satunya adalah *emotional labor*, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Sarraf (2018) dimana hasil yang diperoleh menunjukkan korelasi positif, dimana apabila sesorang individu mampu memenuhi kebutuhan emosi organisasi atau lingkungan sekitar, maka individu tersebut memiliki kepuasan kerja yang tinggi, dan sebaliknya apabila individu tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan emosional dalam organisasi, maka individu tersebut memiliki kepuasan kerja rendah.

Robbins & Judge (2012) mengemukakan bahwa *emotional labor* adalah situasi dimana seorang karyawan mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama interaksi antar personal di tempat kerja. Menurut Hanggraeni (2011), *emotional labor* adalah suatu kondisi ketika seorang individu demi pekerjaaan diharuskan menampilkan suatu emosi tertentu yang berbeda dengan emosi yang sebenarnya dirasakan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu sekolah dengan cara memperhatikan *emotional labor* yang dimiliki seorang guru yaitu dengan dilihat dari kepuasan kerja. Sihotang dan Febriyanti (2020) melakukan kajian *emotional labor* guru di Semarang dimana guru masih mempunyai *emotional labor* yang rendah dimana guru kelelahan mengontrol perilaku siswa karena jumlah guru yang kurang memadai. Penelitian tersebut dilakukan di Sekolah Luar Biasa di Semarang dengan mutu sekolah yang dianggap kurang berkualitas kualitas dan kurang mendapat perhatian dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena-fenomena yang berhubungan dengan kepuasan kerja, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kepuasan Kerja ditinjaudari *Emotional labor* pada guru di Sekolah F. Tandean Tebing Tinggi”.

**Metode Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah para guru di Sekolah F. Tandean Tebing Tinggi yang berjumlah 120 orang. Teknik dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* atau sampling jenuh, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah para guru di Sekolah F. Tandean Tebing Tinggi yang berjumlah 120 orang.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan survey menggunakan kuesioner. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel tergantung yaitu kepuasan kerja dan variabel bebas yaitu emotional labor. Kepuasan kerja diukur berdasarkan aspek-aspek dari kepuasan kerja menurut Martoyo dalam Hartatik (2014), yang terdiri dari lima aspek dalam kepuasan kerja, yaitu : pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi, gaji/upah. *Emotional labor* diukur berdasarkan dimensi dari Brotheridge & Lee (2003), yang meliputi: *frequency, variety, intensity, deep acting, surface acting.* Skala ukur penelitian merupakan skala likert yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju).

Skala ukur dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Uji validitas dilakukan untuk menguji daya diskriminasi aitem adalah dengan menggunakan rumus *Corrected Item-Total Correlation*. Pada skalakepuasan kerja, hasil uji coba alat ukur menunjukkan bahwa 29 aitem dinyatakan valid dari 50 aitem yang diuji. Pada skala *emotional labor*, hasil uji coba alat ukur menunjukkan bahwa 26 aitem dinyatakan valid dari 50 aitem yang diuji. Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan atau keterandalan alat ukur yang berkenaan dengan kemampuan alat ukur tersebut memberikan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan menggunakan metode *Alpha Cronbach dengan bantuan Program SPSS 18 for Windows.* Padaskala kepuasan kerjaini diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,893. Pada skala *emotional labor* ini diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,893. Dengan demikian, variabel kepuasan kerja dan emotional labor dinyatakan reliabel.

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian ini adalah teknik korelasi *Product Moment* (*Pearson Correlation*) dan dilakukan perhitungan koefisien determinasi. Sebelunya dilakukan uji asumsi berupa usi normalitas dan uji linieritas. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows.*

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

**Deskripsi Data Penelitian**

Kategorisasi data emotional labor dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**

**Kategorisasi Data *Emotional Labor***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Rentang Nilai** | **Kategori** | **Jumlah (n)** | **Persentase** |
| *Emotional Labor* | x < 52 | Rendah | 1 | 0.8% |
| 52 ≤ x < 78 | Sedang | 19 | 15,6% |
| x ≥ 78 | Tinggi | 100 | 83,6% |
| Jumlah | 120 | 100% |

Berdasarkan kategori pada Tabel 1, terdapat 1 subjek (0,8 persen) yang memiliki *emotional labor* rendah, terdapat 19 subjek (15.6 persen) yang memiliki *emotional labor* sedang, dan terdapat 100 subjek (83,6 persen) yang memiliki *emotional labor*. Dengan demikian, rata-rata subjek penelitian memiliki *emotional labor*  dalam tingkat tinggi.

Kategorisasi data kepuasan kerjadapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**

**Kategorisasi Data Kepuasan Kerja**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Rentang Nilai** | **Kategori** | **Jumlah (n)** | **Persentase** |
| Kepuasan kerja | x < 58 | Rendah | 0 | 0% |
| 58 ≤ x < 87 | Sedang | 65 | 54% |
| x ≥ 87 | Tinggi | 55 | 46% |
| Total | 120 | 100% |

Berdasarkan kategori pada Tabel 2, tidak terdapat subjek (0 persen) yang memiliki kepuasan kerjarendah, terdapat 65 subjek (54 persen) yang memiliki kepuasan kerjasedang, dan terdapat 55 subjek (46 persen) yang memiliki kepuasan kerjatinggi. Dengan demikian, rata-rata subjek penelitian memiliki kepuasan kerjadalam tingkat sedang.

**Hasil Uji Asumsi**

Uji asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji linearitas.

1. **Uji Normalitas Sebaran**

Uji normalitas sebaran menggunakan uji *Kolmogorov Swirnov Test* dipaparkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.**

**Hasil Uji Normalitas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **SD** | **KS-Z** | **Sig.** | **P** | **Keterangan** |
| *Emotional Labor* | 9.257 | 0.963 | 0.156 | p>0.05 | Sebaran normal |
| Kepuasan Kerja | 9.464 | 0.852 | 0.231 | p>0.05 | Sebaran normal |

Data dikatakan berdistribusi normal jika p > 0.05 (Priyatno, 2011). Uji normalitas yang dilakukan terhadap variabel *emotional labor* diperoleh koefisien KS-Z = 0,963 dengan Sig sebesar 0,312 untuk uji 2 (dua) arah, sedangkan penelitian ini memiliki hipotesis satu arah, sehingga yang dipakai adalah uji 1 (satu) ekor/ Sig 1-*tailed* sebesar 0.156 (p > 0.05), yang berarti bahwa data pada variabel *emotional labor* memiliki sebaran atau berdistribusi normal. Uji normalitas pada variabel kepuasan kerjadiperoleh koefisien KS-Z = 0,852 dengan Sig sebesar 0,462 untuk uji 2 (dua) arah dan Sig sebesar 0,231 untuk uji 1 (satu) arah (p > 0,05), yang berarti bahwa data pada variabel kepuasan kerjamemiliki sebaran atau berdistribusi normal.

1. **Uji Linearitas Hubungan**

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian yaitu variabel kepuasan kerjadan *emotional labor* memiliki hubungan linear Uji F (Anova). Variabel kepuasan kerjadan *emotional labor* dikatakan memiliki hubungan linear jika p < 0,05. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.**

**Hasil Uji Linearitas Hubungan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **F** | **Sig** | **Keterangan** |
| *Emotional Labor -*Kepuasan Kerja | 10.221 | 0.002 | Linear |

Variabel kepuasan kerjadan *emotional labor* memiliki hubungan linear. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,002 maka p < 0,05, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan linear dan telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisa korelasi *Product Moment*.

**Hasil Uji Hipotesis**

Setelah uji asumsi diterima, selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*. Berdasarkan tujuan penelitian maka dilakukan uji *Pearson Correlation*. Hasil uji statistik dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.**

**Korelasi Antara *Emotional labor* dengan Kepuasan Kerja**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Pearson Correlation*** | **Signifikansi (p)** |
| *Emotional Labor -* Kepuasan Kerja | 0.280\*\* | 0.001 |

Berdasarkan hasil analisis korelasi antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*, diperoleh koefisien korelasi product *moment* sebesar 0,280 dengan sig sebesar 0,001 (p < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* sehingga dikategorikan hubungan yang cukup kuat. Dengan demikian, ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor* diterima, dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*.

**Tabel 6.**

**Sumbangan Efektif**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** | **R** | ***R Square*** | ***Adjusted R Square*** | ***Std. Error of the Estimate*** |
| 1 | 0.280 | 0.079 | 0.071 | 8.923 |

Penelitian ini diperoleh koefisien determinasi *R Square* (R²) sebesar 0,071. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sumbangan 0,071 persen kepuasan kerjamempengaruhi *emotional labor* dan selebihnya 99,92 persen dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kepribadian, *perceived organizational support* dan *burnout*. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki guru maka semakin tinggi *emotional labor* pada guru*.* Sebaliknya semakin rendah kepuasan kerjayang dimiliki guru maka semakin rendah *emotional labor* pada guru.

**Pembahasan**

Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerjadengan *emotional labor* dengan koefisien korelasi *Product Moment* sebesar *r*= 0,280 dan nilai *p* = 0,001, artinya semakin tinggi kepuasan kerjayang dimiliki guru maka semakin tinggi *emotional labor* pada guru*.* Sebaliknya semakin rendah kepuasan kerjayang dimiliki guru maka semakin rendah pula *emotional labor* pada guru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sarraf (2018) bahwa ada hubungan positif antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja, yang memiliki arti bahwa ketika semakin tinggi *emotional labor* yang dimiliki karyawan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja. Hasil serupa dinyatakan oleh Lee & Jang (2019) bahwa ada korelasi positif antara kenikmatan dan kebanggaan dengan kepuasan kerja dan korelasi negatif dari kemarahan dengan kepuasan kerja. Hasil ini menegaskan adanya pengaruh dari emosi pada kepuasan kerja.

Pada penelitian ini, guru telah mempunyai kepuasan kerja yang tinggi karena telah merasa puas dengan gaji yang diterima. Artinya gaji yang diterima oleh guru telah sesuai dengan pendapatan yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pekerjaan yang dilakukan juga sesuai dengan bidang keahlian dan waktu kerja tidak melelahkan sehingga guru merasa senang dan puas dengan pekerjaannya. Selain itu, guru juga mempunyai rekan kerja yang baik dan hubungan yang harmonis serta komunikasi yang baik dengan sesama guru yang membuat adanya kepuasan sendiri bagi guru dalam bekerja. Perilaku teman kerja, pekerjaan yang menyenangkan dan gaji yang sepadan sesuai dengan harapan menimbulkan suasana hati positif bagi guru sehingga guru dapat mengontrol emosi dengan baik atau telah mempunyai *emotional labor* yang baik. Tinginya *emotional labor* guru ini ditandai dengan sikap yang selalu tersenyum ketika mengajar meskipun guru terkadang mempunyai masalah pribadi maupun keluarga. Ketika ada siswa yang salah, guru juga bertindak tegas namun tidak dengan marah dan mengeluarkan kata-kata yang kasar. Guru bersikap tegas dengan menegur dan memberi pengertian kepada siswa untuk tidak melakukan perbuatan yang salah dan bertindak yang benar.

Dalam proses mengajar guru dituntut untuk dapat mewujudkan dan menciptakan situasi yang memungkinkan siswa untuk aktif dan kreatif. Pada sistem ini diharapkan siswa dapat secara optimal melaksanakan aktifitas belajar sehingga tujuan instruksional yang telah ditetapkan tercapai secara maksimal. Guru dan tenaga pendidik yang handal harus memiliki seperangkat kompetensi. Kompetensi utama yang harus melekat pada tenaga pendidik adalah nilai-nilai keamanahan, keteladanan, dan mampu melakukan pendekatan pedagogis serta mampu berpikir dan bertindak cerdas (Hidayatullah, 2009).

Rouxel, Michinov, & Dodeler (2016) menyatakan bahwa pengaruh emosi positif berkorelasi positif dengan kepuasan kerja, tetapi pengaruh emosi negatif menunjukkan hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Fredrickson (2001) berpendapat bahwa emosi positif membantu mempromosikan kinerja pekerjaan sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dengan memperluas sumber daya fisik, mental, psikologis dan sosial.

Pada penelitian ini diperoleh koefisien determinasi *R Square* (R²) sebesar 0,079. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sumbangan kepuasan kerjasebesar 0,071 persen mempengaruhi *emotional labor* dan selebihnya 99,92 persen dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kepribadian *big five*, *perceived organizational support* dan *burnout*.Penelitian ini tidak menunjukkan adanya guru yang memiliki kepuasan kerja rendah, ini dikarenakan banyaknya guru yang telah merasa puas terhadap kenaikan gaji yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *emotional labor* dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi *emotional labor*  maka semakin tinggi pula kepuasan kerja*.* Sebaliknya semakin rendah *emotional labor* maka semakin rendah pula kepuasan kerja.

**Simpulan dan Saran**

**Simpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *emotional labor*  pada guru di Sekolah F. Tandean Tebing Tinggi dengan korelasi *Product Moment* (*r*) 0,280 dengan p sebesar 0,001 maka *p* < 0,05, artinya semakin tinggi *emotional labor* maka semakin tinggi kepuasan kerja dan sebaliknya jika semakin rendah *emotional labor* maka semakin rendah kepuasan kerjapada guru. Sumbangan yang diberikan variabel kepuasan kerja terhadap *emotional labor* adalah sebesar 0,071 persen, sebaliknya 99,92 persen dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepribadian *big five*, *perceived organizational support*, dan *burnout.*

**Saran**

Saran dari penelitian ini yaitu

1. Bagi guru, para guru agar dapat lebih memahami dan menghargai pekerjaan yang dilakukan sehingga dalam menjalani pekerjaan tersebut menjadi lebih maksimal sehingga hasil kerja yang didapatkan juga akan menjadi lebih baik.

Bagi sekolah, tidak hanya menuntut para guru untuk melakukan pekerjaan di luar kemampuannya serta dapat memberikan kontribusi bagi sekolah tetapi juga dapat memenuhi dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari para guru agar mereka merasa lebih dihargai sehingga menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

1. Bagi peneliti selanjutnya, dapat meneliti faktor lain seperti kepribadian *big five, perceived organizational support,* dan *burnout* yan*g* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

**Daftar Pustaka**

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 365–379.

Depdiknas. (2006). Standar Kompetensi Kurikulum Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas. 47-48.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, *56*(3), 218–226.

Hanggraeni, D. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Hartatik, P. I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Suka Buku.

Hasibuan, N., Hartini, S., & Mirza, R. (2019). Emotional Labor ditinjau dari Kepribadian Big Five pada Perawat di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. *Jurnal Psikologi*, *4*(2).

Hidayatullah, M. F. (2009). *Guru Sejati : Membangun Insan Berkarakter Kuat dan Cerdas*. Surakarta: PT. Yuma Pustaka.

Lee, M., & Jang, K. S. (2019). Nurses’ emotions, emotional labor, and job satisfaction. *International Journal of Workplace Health Management*.

Robbins, S., & Judge, T. (2012). *Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas*. Jakarta: Salemba Empat.

Rouxel, G., Michinov, E., & Dodeler, V. (2016). The influence of work characteristics, emotional display rules and affectivity on burnout and job satisfaction: a survey among geriatric care workers. *International Journal of Nursing Studies*, *62*, 81–89.

Sihotang, Y.O., dan Febriyanti, D.A. (2020). Hubugan antar hardiness dengan emotional labor pada guru sekolah luar biasa (SLB) di Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 8(4), 77-84.

Sarraf. (2018). Relationship between Emotional Labor and Intrinsic Job Satisfaction: The Moderating Role of Gender. *Journal of Entrepreneurship & Organization Management.*