

PENGARUH EMOSI PEKERJA PADA SIKAP PEGAWAI DI ORGANISASI

Anisah Hasna Dhiya¹, Intan Cahya Pratiwi², Sasi Noviana³, Ananta Rahma Putri⁴,
Ahmad Fahlutfi Ferdiansyah⁵, Ratria Ainurrizki⁶

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas
Negeri Semarang

anisahasna10@gmail.com¹, cahya24434@gmail.com², sasinovianabae@gmail.com³,
anantaputri193@gmail.com⁴, afahlutfifrdnshaaa@gmail.com⁵, ratria945@gmail.com⁶

Abstrak

Artikel ini membahas tentang pengaruh emosi dan suasana hati terhadap kinerja pegawai di organisasi. Pentingnya kerja emosional dan emosi di tempat kerja sangat berpengaruh pada emosi positif dan emosi negatif pada diri seorang karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari emosi positif dan emosi negatif terhadap sikap pegawai yang mencakup kepuasan kerja, komitmen, hubungan antar pegawai, dan kinerja pegawai. Dengan menggunakan metode literature review, artikel ini telah melakukan tinjauan pustaka dengan mencari dan membandingkan dengan artikel-artikel terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emosi positif berdampak baik pada sikap pegawai karena dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, kerja sama antar tim dan kinerja pegawai. Sebaliknya, emosi negatif berdampak buruk karena dapat menurunkan sikap-sikap para pegawai. Emosi sangat berpengaruh pada sikap dan kerja pegawai. Oleh sebab itu, seorang pegawai harus bisa mengelola emosi dengan baik agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Kata Kunci: Kerja Emosional, Emosi Positif, Emosi Negatif, Sikap Pegawai

Abstrack

This article discusses the influence of emotions and mood on employee performance in organizations. The importance of emotional work and emotions in the workplace is very influential on positive emotions and negative emotions in an employee. This study aims to analyze the impact of positive emotions and negative emotions on employee attitudes which include job satisfaction, commitment, employee relations, and employee performance. Using the literature review method, this article has conducted a literature review by searching and comparing related articles. The results show that positive emotions have a good impact on employee attitudes because they can increase job satisfaction, commitment, teamwork and employee performance. Conversely, negative emotions have a negative impact because they can reduce employee attitudes. Emotions are very influential on employee attitudes and performance. Therefore, an employee must be able to manage emotions well in order to create a productive work environment

Keywords: Emotional Labor, Positive Emotional. Negative Emotional, Employee Attitudes

Article History

Received: November 2024

Reviewed: November 2024

Published: November 2024

Plagirism Checker No
225.66f

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Kerja emosional mengacu pada cara seseorang mengekspresikan perasaan dan emosi mereka sesuai dengan aturan yang ada dalam organisasi. (Tampubolon, 2015; Hochschild (1983), ada dua jenis kerja emosional: akting permukaan dan akting mendalam. Akting permukaan adalah ketika karyawan harus mengubah ekspresi mereka secara eksternal, seringkali dengan memalsukan perasaan yang sebenarnya. Sebaliknya, akting mendalam melibatkan pengaturan emosi karyawan agar lebih alami. Kecerdasan emosional, yang diperkenalkan oleh (Kamassi dkk., 2019; Salovey dan Mayer 1990), merupakan konsep yang relatif baru dan semakin populer untuk memahami bagaimana emosi berperan di tempat kerja serta dampaknya terhadap hasil kerja karyawan. Konsep kerja emosional pertama kali diperkenalkan oleh Arlie Hochschild pada tahun 1983, yang mendefinisikannya sebagai proses mengelola perasaan dan ekspresi untuk memenuhi tuntutan emosional pekerjaan. (Gudwin, 2011; Ashforth dan Humphrey, 1993) mengemukakan bahwa kerja emosional memiliki dampak positif, karena membantu membangun hubungan yang baik antara individu. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu beradaptasi dengan tugas yang ada, karena mereka lebih mudah mengenali dan mengatur emosi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain, karyawan yang terbiasa melakukan kerja emosional dapat menghindari situasi buruk, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan mengurangi stres. Namun, di sisi lain kerja emosional yang mendalam seperti deep acting, bisa menimbulkan dampak negatif bagi perilaku karyawan. Stres kerja dapat muncul dari usaha yang terlalu besar untuk meningkatkan kerja emosional, yang seharusnya bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan organisasi.

Strategi kerja emosional sangat penting dalam konteks layanan pelanggan, karena perilaku karyawan, seperti empati dan responsivitas, sering dianggap pelanggan sebagai aspek paling penting dari kualitas layanan (Gudwin dkk., 2011; Bitner dkk., 1990). Meskipun kerja emosional bertujuan baik sebagai strategi yang efektif, seringkali karyawan merasa terpaksa untuk memalsukan perasaan mereka. Hal ini bisa menyebabkan kelelahan dan gangguan kesehatan mental. Proses ini juga dapat memengaruhi interaksi interpersonal, yang akan berdampak pada kinerja karyawan terhadap pelanggan. Pelanggan pun mungkin akan mempertanyakan kebenaran layanan yang diberikan. Kinerja karyawan yang mencakup tindakan dan perilaku yang berkontribusi pada tujuan organisasi (Rotundo dan Sackett, 2002) merupakan hal penting karena sering kali mempengaruhi keputusan terkait penghargaan dan disiplin. Dalam pekerjaan layanan, kinerja karyawan tidak hanya mencakup layanan yang nyata tetapi juga perilaku interpersonal dan ekspresi emosi (Bitner, Boom, & Tetreault, 1990; Bowen & Schneider, 1988).

Metode Penelitian

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode literature review. Dalam literatur review ini penulis membandingkan beberapa artikel lalu mengutip isi dari artikel yang telah dibandingkan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu (Marzali, 2016).

Pada penelitian ini penulis menentukan cakupan penelitian melalui variabel utama yaitu kerja emosional, emosi positif, emosi negatif. Dengan pencarian yang dilakukan menggunakan platform ilmiah yang sangat populer seperti Scopus, Emerald Insight, Science Direct, dan Google Scholar. Setelah mengumpulkan laporan dan artikel, masing-masing artikel diverifikasi dengan mengutip pembahasan yang sesuai dengan materi kerja emosional, emosi positif, emosi negatif dalam diri karyawan yang sedang penulis analisis saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerja emosional adalah proses di mana karyawan mengelola perasaan mereka untuk menunjukkan ekspresi emosional yang diharapkan oleh perusahaan. Konsep ini mengharuskan

pekerja untuk menyembunyikan emosi asli mereka agar bisa menampilkan perasaan yang sesuai dengan ekspektasi peran mereka di tempat kerja (Glomb & Tews, 2004). Ekspresi emosional adalah bagian inti dari pengalaman manusia, sehingga pemahaman tentang proses emosional di lingkungan kerja semakin penting (Bono, Foldes, Vinson & Muros, 2007; Fisher & Ashkanasy, 2000).

Asumsi utama di balik tuntutan organisasi bagi karyawan untuk menunjukkan emosi positif adalah bahwa emosi yang tulus akan meningkatkan loyalitas baik dari karyawan maupun pelanggan, serta meningkatkan kinerja. Hal ini diyakini dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan, pada akhirnya, berdampak positif bagi organisasi (Grandey, 2000; Hochschild, 1983).

Emosi sendiri adalah perasaan atau pikiran yang mendalam terkait keadaan psikologis seseorang pada suatu momen. Emosi ini sangat terkait dengan tingkat afeksi yang dimiliki individu. Semakin tinggi tingkat afeksi seseorang, semakin baik pula kemampuan mereka dalam mengelola emosi. "Aking mendalam" muncul sebagai strategi kerja emosional yang lebih konstruktif dan bermanfaat bagi karyawan dibandingkan dengan "aking permukaan." Jika karyawan tidak merasakan emosi yang diharapkan dalam interaksi dengan pelanggan, acting permukaan dapat menciptakan suasana yang tidak konsisten atau tidak tulus, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja layanan.

Emosi Positif dan Emosi Negatif

Emosi memainkan peran penting di tempat kerja, mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan. Emosi positif, seperti kebahagiaan dan kepuasan dapat meningkatkan pencapaian pribadi dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Emosi ini mendorong karyawan untuk terlibat lebih dalam dengan tugas mereka, yang menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik dan kepuasan yang lebih besar. Menurut Zapf, Vogt et al. (1999), "persyaratan untuk menampilkan emosi positif memiliki efek positif yang diharapkan pada pencapaian pribadi dalam sampel layanan." Hal ini menegaskan bagaimana iklim emosional yang positif dapat mendorong produktivitas dan kepuasan di antara karyawan.

Sebaliknya, emosi negatif, termasuk frustrasi dan kemarahan, dapat menyebabkan disonansi emosional, di mana terdapat konflik antara emosi yang dirasakan dan yang diekspresikan. Disonansi ini dapat mengakibatkan stres dan kelelahan, terutama dalam peran yang berorientasi pada layanan di mana mempertahankan citra positif seringkali diharapkan. Menurut Zapf, Vogt et al. (1999), disonansi emosional "didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dan yang diekspresikan dalam interaksi layanan." Pengalaman menekan perasaan negatif sambil memproyeksikan sikap positif dapat berkontribusi pada kelelahan emosional dan rasa depersonalisasi pada karyawan.

Interaksi antara emosi positif dan negatif bersifat kompleks dan dapat menimbulkan efek yang tidak konsisten terhadap kesejahteraan karyawan. Meskipun mengekspresikan emosi positif umumnya berkaitan dengan hasil yang menguntungkan, tuntutan untuk mengelola emosi negatif dapat menciptakan beban yang melebihi manfaat tersebut. Misalnya, menurut Zapf, Vogt et al. (1999), "efek yang diharapkan terjadi dalam analisis subsampel" tetapi tidak berlaku secara seragam di semua kelompok.

Dampak Emosi Positif terhadap Sikap Karyawan

Sebagian besar penelitian dalam perilaku organisasi berfokus pada tiga sikap, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan pekerjaan, dan komitmen organisasi merupakan topik utama dari studi perilaku organisasi. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif terhadap pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari karakteristik evaluasi yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Konsep yang kaitannya erat dengan keterlibatan kerja adalah pemberdayaan psikologis, yang menunjukkan bahwa kepercayaan seorang pekerja dalam tingkat yang mempengaruhi lingkungan kerja, kemampuan mereka, tujuan dari pekerjaan mereka, dan kemampuan mereka untuk bertindak sendiri.

Emosi memainkan peran yang sangat penting dalam lingkungan kerja, tidak hanya individu yang terpengaruh, tetapi juga dinamika tim dan keseluruhan organisasi. Menurut penelitian oleh Arfian & Panjaitan (2024), emosi dapat dianggap sebagai komponen penting dalam perilaku organisasi, di mana emosi positif cenderung meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, sedangkan emosi negatif seringkali berkontribusi pada penurunan produktivitas

dan kepuasan kerja. Emosi mempengaruhi cara kerja dengan sesama rekan kerja, sebagaimana mereka menangani stres, serta bagaimana mereka menyelesaikan tugas. Ketika pekerja merasa dihargai dan bersemangat, mereka cenderung untuk menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif (Prasetyanto et al., 2024).

Selain itu, emosi juga mempengaruhi pengambilan keputusan dan kreativitas. Pekerja yang sedang merasakan emosi positif lebih terbuka terhadap ide-ide baru dan mampu berpikir kreatif, sementara mereka yang mengalami emosi negatif cenderung berfokus pada masalah dan rintangan yang sedang dialami, yang mengakibatkan mengurangi kemampuan mereka untuk berinovasi (Sudiro, 2021). Penelitian oleh Iswahyudi (2023) menunjukkan bahwa emosi kolektif dalam tim dapat mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan, menunjukkan bahwa jika satu anggota tim memiliki emosi positif, hal tersebut dapat menyebar dan meningkatkan semangat kerja tim secara keseluruhan. Dengan demikian, memahami dan mengelola emosi di tempat kerja bukan hanya penting untuk kesejahteraan individu, tetapi juga penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Emosi positif memiliki dampak signifikan dalam berbagai aspek lingkungan kerja, terutama dalam hal kepuasan kerja, komitmen, kekeluargaan, dan kinerja karyawan. Pertama, dalam konteks kepuasan kerja, penelitian oleh Tuhumury (2022) menunjukkan bahwa individu yang mengalami emosi positif secara konsisten cenderung merasakan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Emosi positif, seperti rasa bahagia dan antusias, dapat meningkatkan persepsi pekerja terhadap pekerjaan mereka, menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan memuaskan. Ketika pekerja merasa baik secara emosional, mereka lebih mungkin untuk melihat aspek positif dari pekerjaan mereka, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selanjutnya, emosi positif juga berhubungan erat dengan tingkat komitmen pekerja terhadap organisasi. Menurut penelitian oleh Meyer dan Allen, pekerja yang merasakan emosi positif cenderung memiliki komitmen afektif yang kuat, yaitu rasa keterikatan emosional dan identifikasi dengan organisasi (Pratiwi, 2020). Ketika pekerja merasa bahagia dan dihargai, mereka merasa lebih terikat dengan misi dan nilai-nilai perusahaan, yang dapat meningkatkan loyalitas dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

Dalam hal kekeluargaan, emosi positif berperan penting dalam membangun hubungan antar rekan kerja. Penelitian oleh Sundari et al., (2024) menunjukkan bahwa suasana positif di tempat kerja dapat meningkatkan kolaborasi dan komunikasi di antara anggota tim. Ketika pekerja saling mendukung dan berbagi emosi positif, mereka cenderung membangun hubungan yang lebih kuat dan saling percaya, menciptakan ikatan kekeluargaan yang memperkuat hubungan tim.

Berikutnya, emosi positif berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian oleh Zuhaena & Harsuti (2021) menunjukkan bahwa emosi positif dapat memperluas pemikiran dan perilaku individu, yang mendorong kreativitas dan inovasi. Ketika pekerja merasa positif, mereka lebih mungkin untuk mengambil inisiatif dan mencari solusi baru untuk masalah, yang berkontribusi pada kinerja yang lebih baik. Selain itu, emosi positif dapat meningkatkan motivasi intrinsik, yang penting untuk pencapaian hasil yang optimal di tempat kerja.

Dampak Emosi Negatif pada Sikap Karyawan

Emosi negatif memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek di tempat kerja, termasuk kepuasan kerja, komitmen, kekeluargaan, dan kinerja karyawan. Pertama, dalam hal kepuasan kerja, emosi negatif seperti stres, kecemasan, dan frustrasi dapat menyebabkan penurunan yang signifikan dalam kepuasan kerja. Penelitian oleh Pedhu (2022) menunjukkan bahwa individu yang mengalami tingkat stres yang tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, karena emosi negatif ini dapat mengaburkan pandangan mereka terhadap aspek positif dari pekerjaan. Ketidakpuasan ini dapat mengakibatkan peningkatan keinginan untuk mencari pekerjaan baru, yang menciptakan siklus negatif bagi individu dan organisasi.

Selanjutnya, emosi negatif juga mempengaruhi komitmen pekerja terhadap organisasi. Emosi negatif dapat mengurangi komitmen afektif, yaitu keterikatan emosional individu terhadap perusahaan. Pekerja yang merasa frustrasi atau tidak dihargai cenderung memiliki pandangan negatif terhadap organisasi dan tujuan kolektifnya, yang dapat mengakibatkan penurunan

loyalitas dan keterlibatan mereka. Hal ini mengarah pada peningkatan tingkat turnover yang merugikan organisasi.

Dalam hal kekeluargaan, emosi negatif dapat merusak hubungan antar rekan kerja. Penelitian oleh Pedhu (2022) menunjukkan bahwa emosi negatif dapat menimbulkan konflik dan ketegangan di dalam tim, mengurangi kerjasama dan kepercayaan tim. Ketika anggota tim mengalami emosi negatif, mereka cenderung lebih tertutup, reaktif, atau bahkan agresif, yang menghambat komunikasi dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat. Hubungan yang buruk ini dapat menyebabkan isolasi sosial dan ketidakpuasan yang lebih besar di antara anggota tim.

Berikutnya, emosi negatif berdampak buruk pada kinerja karyawan. Penelitian oleh Sukmawati & Hermana (2024) mengindikasikan bahwa stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kinerja individu. Ketika pekerja merasa tertekan atau cemas, konsentrasi mereka terganggu, dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan baik menurun. Hal ini tidak hanya mempengaruhi individu tetapi juga dapat merugikan tim dan organisasi secara keseluruhan, karena emosi negatif dapat menyebar dan mempengaruhi rekan-rekan kerja lainnya.

Secara keseluruhan, emosi negatif memiliki konsekuensi yang jauh dalam konteks kerja, mempengaruhi kepuasan, komitmen, hubungan interpersonal, dan kinerja, yang semuanya penting untuk keberhasilan organisasi.

Mengelola emosi di tempat kerja adalah hal yang penting untuk menciptakan lingkungan yang produktif dan menyenangkan. Berbagai strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan emosi positif dan mengurangi emosi negatif. Pertama, pelatihan pengembangan keterampilan emosional, seperti program kecerdasan emosional (EQ), dapat membantu pekerja mengenali dan mengelola emosi mereka sendiri serta emosi orang lain. Menurut Jeffery & Handayani (2024), EQ yang tinggi berkontribusi pada kemampuan individu untuk berinteraksi secara efektif dan membangun hubungan yang positif, sehingga menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang mendukung adalah strategi penting lainnya. Budaya organisasi yang positif, dapat mencakup penghargaan atas prestasi dan pengakuan dari usaha pekerja, dapat mendorong emosi positif. Program pengakuan karyawan, seperti penghargaan bulanan atau sistem umpan balik positif, dapat meningkatkan rasa keterhubungan dan motivasi. Lingkungan kerja yang fleksibel, dapat memberikan ruang bagi pekerja untuk beradaptasi dengan kebutuhan pribadi mereka, juga berkontribusi pada penurunan stres dan peningkatan kepuasan.

Implementasi teknik manajemen stres, seperti pelatihan mindfulness dan teknik relaksasi, juga dapat membantu mengurangi emosi negatif. Penelitian oleh Puswiartika (2022) menunjukkan bahwa praktik mindfulness dapat mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan emosional pekerja. Dengan melatih perhatian penuh, pekerja dapat belajar mengatasi tantangan emosional dengan lebih baik dan menciptakan keseimbangan antara pekerjaan terhadap kehidupan pribadi.

Akhirnya, membangun saluran komunikasi yang terbuka dan transparan dalam organisasi juga penting. Menurut Sundari et al., (2024), lingkungan kerja yang aman untuk berbagi ide dan kekhawatiran dapat mendorong komunikasi yang lebih baik dan membantu pekerja merasa didengar. Ketika pekerja merasa nyaman untuk mengekspresikan emosi mereka, hal ini dapat mengurangi ketegangan dan konflik dalam tempat kerja, serta meningkatkan kolaborasi.

Mengelola emosi di tempat kerja sangat penting untuk menciptakan sikap pekerja yang positif dan produktif. Emosi positif tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, dan kekeluargaan, tetapi juga berkontribusi pada kinerja yang lebih baik. Sebaliknya, emosi negatif dapat menurunkan motivasi dan produktivitas, serta merusak hubungan antar rekan kerja. Oleh karena itu, penerapan strategi untuk mengelola emosi, termasuk pelatihan kecerdasan emosional, menciptakan budaya kerja yang mendukung, teknik manajemen stres, dan komunikasi yang terbuka, menjadi sangat penting. Dengan demikian, organisasi yang mampu mengelola emosi dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja keseluruhan dan keberhasilan jangka panjang.

KESIMPULAN

Kerja emosional adalah proses di mana karyawan mengelola perasaan mereka untuk menunjukkan ekspresi emosional yang diharapkan oleh perusahaan. Emosi sendiri memiliki makna yaitu suatu perasaan atau pikiran yang mendalam terkait keadaan psikologis seseorang pada suatu momen. Emosi dibagi menjadi dua yaitu emosi positif dan emosi negatif. Emosi positif pada karyawan akan meningkatkan pencapaian pribadi dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Sebaliknya emosi negatif pada karyawan akan menurunkan produktivitas karyawan utamanya dalam lingkungan kerja. Adapun emosi positif dan emosi negatif berpengaruh secara signifikan pada berbagai aspek di tempat kerja, termasuk kepuasan kerja, komitmen, kekeluargaan, dan kinerja karyawan. Emosi positif akan berdampak baik pada karyawan, contohnya saja seperti meningkatkan kepuasan kerja karyawan mengenai pekerjaan yang diberikan, meningkatkan komitmen bagi karyawan untuk tetap bergabung dalam suatu organisasi tersebut, dan meningkatkan kinerja karyawan dalam mengerjakan segala tugasnya. Sebaliknya emosi negatif akan berdampak buruk pada karyawan, seperti membuat ketidakpuasan karyawan, menurunkan komitmen bagi karyawan untuk tetap bergabung dalam suatu organisasi, dan menurunkan kinerja karyawan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsakarneh, A. A. A., Hong, S. C., Eneizan, B. M., & AL-kharabsheh, K. A. (2019). Exploring the relationship between the emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology*, 38(5), 1140–1151.
- Alsakarneh, A., Sakarneh, B., Bataineh, M. T., Fraihat, B. A. M., Nawasra, M., & Al-Smadi, A. W. (2023). THE LINK BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE SERVICES SECTOR. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(1), 101–110.
- BARIDAM (Ph.D), DR. L. Q., & EMEKA, O. C. (2020). EXAMINING THE CONCEPT OF EMOTIONAL LABOUR IN RELATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 7(2).
- Diener, E., Thapa, S., & Tay, L. (2024). Downloaded from www.annualreviews.org. Guest (guest) IP: 36.80.156.39 On: Tue. 50, 17.
- 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.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769.
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Abd Manaf, N. H., & Omar, A. (2020). Emotional labour strategies and employee performance: the role of emotional intelligence. *Management Research Review*, 43(2), 133–149.
- Kumar, N., Liu, Z., Flinchbaugh, C., Hossain, M. Y., & Hossain, M. N. (2022). Impact of emotional labour on taking charge to predict employee's creative and task performance: The moderation of performance-based pay from the lens of self-determination theory. *PLoS ONE*, 17(10 October).
- Linda, D. R., Astuti, P., & Wijaya, S. (2019). THE RELATIONSHIP BETWEEN DISCIPLINE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE TOWARDS EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 12.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being1. In *Motivation and Emotion* (Vol. 23, Issue 2). Karasek.
- Rughoobur-Seetah, S. (2024). An assessment of the impact of emotional labour and burnout on the employees' work performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(7), 1264–1284.
- Alsakarneh, A. A. A., Hong, S. C., Eneizan, B. M., & AL-kharabsheh, K. A. (2019). Exploring the relationship between the emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology*, 38(5), 1140–1151.

- Alsakarneh, A., Sakarneh, B., Bataineh, M. T., Fraihat, B. A. M., Nawasra, M., & Al-Smadi, A. W. (2023). THE LINK BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE SERVICES SECTOR. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(1), 101–110.
- BARIDAM (Ph.D), DR. L. Q., & EMEKA, O. C. (2020). EXAMINING THE CONCEPT OF EMOTIONAL LABOUR IN RELATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 7(2).
- Diener, E., Thapa, S., & Tay, L. (2024). Downloaded from www.annualreviews.org. Guest (guest) IP: 36.80.156.39 On: Tue. 50, 17.
- 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.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769.
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Abd Manaf, N. H., & Omar, A. (2020). Emotional labour strategies and employee performance: the role of emotional intelligence. *Management Research Review*, 43(2), 133–149.
- Kumar, N., Liu, Z., Flinchbaugh, C., Hossain, M. Y., & Hossain, M. N. (2022). Impact of emotional labour on taking charge to predict employee's creative and task performance: The moderation of performance-based pay from the lens of self-determination theory. *PLoS ONE*, 17(10 October).
- Linda, D. R., Astuti, P., & Wijaya, S. (2019). THE RELATIONSHIP BETWEEN DISCIPLINE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE TOWARDS EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 12.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being¹. In *Motivation and Emotion* (Vol. 23, Issue 2). Karasek.
- Rughoobur-Seetah, S. (2024). An assessment of the impact of emotional labour and burnout on the employees' work performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(7), 1264–1284.
- Tsai, W.-C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27(4), 497–512.
- Zhan, Y., Wang, M., & Shi, J. (2016). Interpersonal Process of Emotional Labor: The Role of Negative and Positive Customer Treatment. *Personnel Psychology*, 69(3), 525–557.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1–28.
- Arfian, F. F. A., & Panjaitan, J. A. (2024). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KESEHATAN MENTAL KARYAWAN DI PT X. *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial dan Bisnis*, 2(6), 639-647.
- Prasetianto, W., Kosasih, K., & Yuliaty, F. (2024). Analisis Pengaruh Penghargaan Karyawan Teladan dan Pemberian Insentif terhadap Etos Kerja di Lingkungan RSGM Ladokgi TNI AL. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(5).
- Sudiro, A. (2021). *Perilaku Organisasi*. Bumi Aksara.
- Iswahyudi, M. S., Munizu, M., Mukhtar, A., Badruddin, S., Suryani, L., Kustanti, R., ... & Kelana, R. P. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori Dan Praktik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Tuhumury, E. (2022). PENGARUH FOLLOWERSHIP STYLE, PERSEPSI DUKUNGAN SUPERVISOR, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS DI TEMPAT KERJA (Studi pada Operator Angkutan Udara di Indonesia) (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Pratiwi, A. M. A., Pertiwi, M., & Andriany, A. R. (2020). Hubungan Subjective Well Being dengan komitmen organisasi pada pekerja yang melakukan work from home di masa pandemi Covid 19. *Syntax*, 2(11), 825.
- Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN HARMONI DAN PRODUKTIVITAS DI TEMPAT KERJA. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419-438.

- Zuhaena, F., & Harsuti, H. (2021). Keterlibatan Karyawan Dan Perilaku Inovatif: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 8(2), 66-72.
- Pedhu, Y. (2022). Kesejahteraan psikologis dalam hidup membiara. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 10(1), 65-78.
- Sukmawati, R., & Hermana, C. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 51-56.
- Jeffry, J., & Handayani, S. (2024). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pt Pln (Persero) Unit Induk Pemangunan Sumbagut. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1388-1405.
- Puswiartika, D. (2022). *Mindfulness in Everyday Life*. Pena Kreativa.
- Tampubolon, M. P. (2015). *PERILAKU KEORGANISASIAN (Organization Behavior)* (R. Sikumbang & Z. A. Naufal, Eds.; 3rd ed.). Ghalia Indonesia.
- Thian, A. (2021). *Perilaku Organisasi* (D. Prabantini, Ed.). CV ANDI OFFSET.