

---

ARTIKEL PENELITIAN

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN *JOB PERFORMANCE* PADA DIVISI *OPERATION INCOMING* DAN *OUTGOING* AIESEC JAWA TIMUR**

RAISSA SAFRIDHA PUTRI & CHOLICHUL HADI

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

**ABSTRAK**

Divisi *Operation Incoming* dan *Outgoing* AIESEC Jawa Timur merupakan salah satu divisi yang memiliki peran penting dalam AIESEC itu sendiri. Terdapat masalah yang ditemui pada kinerja staf divisi tersebut. Topik pada penelitian ini membahas mengenai *job performance* itu sendiri dan mengenai *emotional labor*. Alasan untuk memilih topik tersebut karena topik tersebut mengungkap keadaan yang terjadi pada divisi tersebut. Hipotesis mayor dalam penelitian ini ialah terdapat hubungan antara kedua dimensi *emotional labor* dengan ketiga dimensi *job performance*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan hasil penelitian bahwa *surface acting* memiliki hubungan dengan *task performance* ( $p:0,027$ ) dan *surface acting* dengan *contextual performance* ( $p:0,044$ ). Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini bahwa *emotional labor* dalam penelitian ini hanya baru sampai pada level *surface acting*.

*Kata kunci: emosi, emotional labor, kinerja*

**ABSTRACT**

The Division of Operation Incoming and Outgoing AIESEC East Java is one division that has an important role in AIESEC itself. There was a problem encountered in the staff division. The topic of this study discusses work performance itself and about emotional work. The reason for choosing the topic is because the topic reveals the circumstances that occur in the division. The mayor's hypothesis in this study was about the relationship between emotional dimensions and dimensional performance. This research method uses a quantitative method with the results of surface acting research having a relationship with task performance ( $p: 0.027$ ) and the surface acting with contextual performance ( $p: 0.044$ ). The conclusion that can be drawn from this study is that emotional work in this study only reaches the level of surface acting.

*Key words: emotion, emotional labor, performance*

\*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [cholicul.hadi@psikologi.unair.ac.id](mailto:cholicul.hadi@psikologi.unair.ac.id)



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

## PENDAHULUAN

Kinerja seorang staf merupakan aspek yang penting dalam Bergeraknya sebuah organisasi. Salah satu organisasi terbesar di dunia, AIESEC pun memerlukan hal yang sama guna menunjang bekerjanya organisasi, yakni aspek kinerja. AIESEC pun tersebar di beberapa negara di dunia, salah satunya Indonesia. AIESEC Indonesia sendiri pun tersebar di beberapa wilayah dan beberapa universitas di Indonesia. AIESEC Jawa Timur sendiri terdiri dari beberapa titik, dengan AIESEC Surabaya sebagai markas terbesar di Jawa Timur. Salah satu divisi yang berperan penting dalam AIESEC adalah *Operation Incoming* dan *Outgoing*, yang memiliki tugas utamanya untuk selalu berhubungan, melayani dan mengayomi orang-orang yang ingin atau sedang mengikuti program yang diadakan oleh AIESEC.

Berdasarkan hasil wawancara penuturan dari *Vice President* dan *Human Resource* AIESEC, mengatakan bahwa staf pada divisi tersebut memiliki hambatan pada kinerjanya yang disebabkan oleh regulasi emosinya. Deskripsi pekerjaan divisi tersebut memiliki kompetensi yakni salah satunya adalah *customer oriented*, dimana hal tersebut belum dapat dicapai dengan maksimal, ditambah lagi dengan *Performance Appraisal* masing-masing individu memiliki data yang kosong dan menyebabkan kinerjanya berada pada level *middle level* bahkan *low level*.

Berangkat dari hal tersebut, peneliti menemukan masalah bahwasannya kinerja yang baik sejatinya berada di *high level*, sedangkan yang dialami pada penelitian ini adalah rata-rata kinerja berada dalam level di bawah tersebut. Penelitian ini membahas mengenai kinerja itu sendiri atau *job performance* dan *emotional labor* sebagai variabel independennya karena variabel *emotional labor* dirasa memiliki kaitan yang cukup dengan masalah yang dihadapi selain itu, menurut Morris & Feldman (1996) dalam Jimoh (2008) menunjukkan emosi yang penting dan yang telah ditentukan oleh organisasi tertentu, telah menjadi faktor penting dari kinerja pekerjaan (*job performance*). Peneliti juga tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait *emotional labor*, karena konstruk tersebut hingga saat ini masih dikembangkan oleh banyak peneliti sejak konstruk tersebut pertama kali dicetuskan oleh Arlie Russell Hoshchild pada tahun 1983 (Choi, Kim, & Kim, 2014).

Penelitian terkait kesenjangan yang terjadi dan penelitian terkait kedua variabel ini dapat berkontribusi pada ilmu pengetahuan khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi, karena penelitian terkait kinerja sangat beragam macam dan hasilnya. Penelitian ini juga membahas mengenai *emotional labor*, yang mana meski kedua hal ini saling berhubungan, namun hubungan antara kedua variabel ini masih jarang diteliti, khususnya di Indonesia.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara empiris hubungan antara *emotional labor* dengan *job performance* pada staf divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur. Sedangkan terdapat manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dapat dihasilkan dari penelitian ini, yakni manfaat teoritisnya diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dan memberikan kajian empiris, khususnya dalam ilmu terkait Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan antara *Emotional Labor* dengan *Job Performance*, selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi penelitian yang sejenis. Manfaat praktisnya diharapkan dapat memberikan informasi kepada staf divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur sebagai subjek penelitian, maupun individu-individu yang memiliki pekerjaan yang memerlukan manajemen emosi yang baik mengenai pentingnya *emotional labor* dalam melakukan tugas atau kinerja mereka. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kemampuan mengatur emosi sehingga dapat menghasilkan *output* yang baik pula untuk semua pihak.

Pemaparan di atas sudah membahas mengenai topik penelitian mengenai *emotional labor* dan *job performance* itu sendiri. Namun, penjelasan mengenai kedua variabel tersebut belum ada dan akan dibahas pada bagian ini. Kinerja karyawan atau *job performance* merupakan tindakan dan perilaku yang dikendalikan oleh individu dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi tersebut (Rotundo & Sackett, 2002) dalam (Goodwin, Groth, & Frenkel, 2011). Sonnentag & Frese (2002)

mengonseptualisasikan kinerja seseorang dengan membedakan antara aspek tindakan (perilaku) dan aspek hasil kinerja (Campbell, 1990; Campbell, McCloy, Oppler & Sager, 1993; Kanfer, 1990; Roe, 1999). Aspek perilaku mengacu pada apa yang dilakukan individu dalam situasi kerja. Tidak setiap perilaku tergolong dalam konsep *performance*, namun hanya perilaku yang relevan dengan pekerjaan saja yang termasuk dalam aspek perilaku. Oleh karena itu, *performance* tidak ditentukan oleh tindakan itu sendiri tetapi juga melalui proses penilaian dan evaluasi (Ilgen & Schneider, 1991; Motowidlo, Borman & Schmit, 1997) dan perilaku merupakan satu-satunya yang dapat diskalakan sehingga dapat diukur guna mendefinisikan kinerja (Campbell et al., 1993).

Kinerja seseorang juga dipengaruhi beberapa faktor berikut ini menurut Kusjainah & Inon Listyorini (2015), yakni: faktor individual dimana faktor tersebut merupakan karakteristik yang melekat pada seseorang individu, seperti tingkat pendidikan, kompetensi dan komitmen. Faktor organisasi, yang mana merupakan karakteristik yang melekat pada sebuah organisasi, yakni gaya kepemimpinan, pengendalian internal dan struktur organisasi atau jenjang desentralisasi dan faktor psikologis, yang merupakan faktor yang terkait dengan sifat psikologis seperti motivasi, *locus of control* atau kemampuan mengendalikan diri dan keinginan untuk selalu di depan (Parwanto dan Wahyudin, 2007).

Dimensi *job performance* yang digunakan dalam penelitian ini menurut Koopmans, dkk.(2014) ada tiga, yakni *task performance*, *contextual performance* dan *counterproductive work behavior*. *Task performance* mengacu pada kemampuan seseorang yang mana individu tersebut melakukan kegiatan yang berkontribusi pada 'teknis' di organisasi itu. Kontribusi ini dapat bersifat langsung (seperti dalam kasus pekerja produksi) dan bersifat tidak langsung (seperti manajer atau staf). *Contextual performance* mengacu pada kegiatan yang tidak berkontribusi pada 'teknis' di organisasi tersebut, melainkan lebih fokus pada mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis dimana tujuan organisasi dikejar. *Contextual performance* tidak hanya mencakup perilaku seperti membantu rekan kerja atau menjadi anggota organisasi yang handal, namun ia juga memberikan saran terkait cara meningkatkan prosedur kerja (Borman & Motowidlo, 1993) dalam (Sonnetag & Frese, 2002). *Counterproductive work behavior* atau CWB didefinisikan sebagai perilaku yang disengaja yang terjadi pada anggota organisasi yang dipandang oleh organisasi itu sendiri bertentangan dengan kepentingan atau aturannya yang sah (Gruys & Sackett, 2003). Selain itu, CWB dapat pula didefinisikan sebagai perilaku yang membahayakan kesejahteraan organisasi (Rotundo & Sackett, 2002). CWB dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan seseorang yang terlibat dalam CWB, individu yang tempat dimana CWB berlangsung. Secara ekstrim pula, CWB dapat melibatkan tindakan agresi fisik dan kekerasan terhadap orang lain di tempat kerja.

Terkait dengan *emotional labor*, *emotional labor* sendiri memiliki definisi EL merupakan sebuah keadaan dimana seseorang melakukan regulasi emosi sebagai respon dari tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan dan atau menghilangkan emosi dari orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013). *Emotional labor* juga memiliki dampak positif dan negatif. Studi mengenai *emotional labor* umumnya berfokus pada hasil negatif. Meskipun organisasi mengharuskan individu untuk selalu mengungkapkan emosi yang ramah kepada klien mereka, pada kenyataannya individu tidak selalu mengikuti aturan itu. Dengan demikian, individu mengenali perbedaan antara emosi yang ditetapkan organisasi dan emosi mereka sendiri. Akibatnya, mereka mengenali dirinya sebagai pembohong dan takut mengekspresikan emosi mereka dalam situasi normal. Namun, Adapun hasil positif dari *emotional labor*, Ashforth & Humphrey (1993) memandang *emotional labor* memainkan peran untuk memperkuat hubungan timbal balik antara karyawan yang melihatnya. Artinya, begitu karyawan terbiasa dengan *emotional labor* mereka menempatkan sesuatu dari situasi yang tidak menyenangkan dan pada waktunya mengurangi stres mereka dan meningkatkan kepuasan. Studi mengenai hasil positif dan negatif masih menjadi perbincangan diantara peneliti-peneliti. Memang ada dampak positif atau negatif yang dihasilkan dari sebuah variabel, maka dari itu tergantung setiap individu yang mengatasi *emotional labor*.

Sama seperti *job performance*, *emotional labor* juga memiliki dimensi yang digunakan pada penelitian ini. Dimensi yang digunakan pada penelitian ini menggunakan dimensi teori dari Hochschild, yang memiliki dua dimensi yakni *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* merupakan perilaku yang dilakukan karyawan atau staf dengan tujuan untuk menyembunyikan perasaan yang mereka rasakan dan ekspresi emosional untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selanjutnya terdapat *deep acting* yang mana merupakan perilaku yang dilakukan karyawan untuk merubah perasaan yang benar-benar staf rasakan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Staf secara mengatur emosinya untuk dapat mengekspresikan suatu emosi untuk dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu sehingga ia benar-benar merasakan emosi tersebut.

Selanjutnya, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini terdapat tujuh hipotesis disebabkan oleh kedua variabel merupakan variabel multidimensi. Hipotesis diantara lain:

1. Hipotesis Mayor: Terdapat hubungan antara kedua dimensi *emotional labor* dengan ketiga dimensi *job performance* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
2. Hipotesis Minor 1: *Surface acting* memiliki hubungan dengan *task performance* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
3. Hipotesis Minor 2: *Surface acting* memiliki hubungan dengan *contextual performance* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
4. Hipotesis Minor 3: *Surface acting* memiliki hubungan dengan *counterproductive work behavior* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
5. Hipotesis Minor 4: *Deep acting* memiliki hubungan dengan *task performance* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
6. Hipotesis Minor 5: *Deep acting* memiliki hubungan dengan *contextual performance* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.
7. Hipotesis Minor 6: *Deep acting* memiliki hubungan dengan *counterproductive work behavior* pada staf Divisi *Operation Incoming & Outgoing* di AIESEC Jawa Timur.

### METODE

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yakni variabel bebas atau independen (X) dan variabel tergantungan atau dependen (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah *Emotional Labor*, sedangkan tergantungnya (Y) adalah *Job Performance*.

Subjek pada penelitian ini merupakan staf divisi *operation incoming* dan *outgoing* AIESEC di Surabaya, Malang dan Jember yang berjumlah 40 orang yang menggunakan metode *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *online* yang disebar melalui *google form* dengan alat ukur *emotional labor* menggunakan *emotional labor scale* dari *emotions at work scale* yang diusung oleh deCastro dkk., (2006) dengan reliabilitas 0,720 dan *job performance* menggunakan alat ukur *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* yang dikembangkan oleh Koopmans dkk., (2014) dengan reliabilitas 0,717. Kedua alat ukur ditranslasi terlebih dulu.

Teknik analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi *Spearman's Rho*, peneliti menggunakan teknik tersebut disebabkan oleh data penelitian memiliki data yang tidak normal dan teknik *sampling* yang digunakan termasuk metode *non-random*.

### HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Deskriptif

	N	Min.	Max.	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
SA	40	21	36	29,800	3,7224	-0,321	0,191

				0	2		
DA	40	15	25	20,450 0	2,3199 2	-0,335	-0,209
TP	40	9	24	18,775 0	3,3087 9	-1,191	1,390
CP	40	14	39	29,125 0	4,4789 4	-0,694	2,491
CWB	40	5	24	12,500 0	4,3026 5	0,738	0,448
Valid N (listwise)	40						

Keterangan: SA: *Surface Acting*; DA: *Deep Acting*; TP: *Task Performance*; CP: *Contextual Performance*; CWB: *Counterproductive Work Behavior*

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	<i>Saphiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>
<i>Surface Acting</i> (EL)	0,943	40	0,044
<i>Deep Acting</i> (EL)	0,967	40	0,282
<i>Task Performance</i> (JP)	0,902	40	0,002
<i>Contextual Performance</i> (JP)	0,948	40	0,063
<i>Counterproductive Work Behavior</i> (JP)	0,943	40	0,045

Berdasarkan tabel 2 hasil uji asumsi normalitas di atas, dapat diketahui bahwa data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya di bawah 0,05. Dari tabel di atas dapat diketahui yang memiliki data normal hanyalah *surface acting* dan *task performance*.

Tabel 3. Uji Linearitas Dimensi *Emotional Labor* dengan Dimensi *Job Performance*

		F	Sig
SA*TP	<i>Linearity</i>	2,708	0,11
SA*CP	<i>Linearity</i>	5,117	0,031
SA*CWB	<i>Linearity</i>	0,081	0,778

DA*TP	<i>Linearity</i>	0,199	0,659
DA*CP	<i>Linearity</i>	4,401	0,045
DA*CWB	<i>Linearity</i>	1,787	0,192

Keterangan; SA: *Surface Acting*, DA: *Deep Acting*, TP: *Task Performance*, CP: *Contextual Performance*, CWB: *Counterproductive Work Behavior*

Berdasarkan tabel 3 hasil uji asumsi normalitas di atas, dapat diketahui bahwa data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya di bawah 0,05. Dari tabel di atas dapat diketahui yang memiliki data normal hanyalah *surface acting* dan *task performance*.

Tabel 4. Uji Korelasi Dimensi *Emotional Labor* dengan Dimensi *Job Performance*

		<i>Surface Acting</i>	<i>Deep Acting</i>
<i>Task Performance</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	0,349	0,18
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,266
	N	40	40
<i>Contextual Performance</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	0,321	-0,23
	Sig. (2-tailed)	0,044	0,887
	N	40	40
<i>Counterproductive Work Behavior</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	-0,33	0,154
	Sig. (2-tailed)	0,841	0,341
	N	40	40

Hasil tabel 4 di atas berisikan informasi mengenai hasil korelasi antar dimensi kedua variabel menyatakan bahwa *surface acting* memiliki hubungan dengan *task performance* dengan reliabilitas 0,027 dan *surface acting* memiliki hubungan dengan *contextual performance* dengan reliabilitas 0,044, dimana dapat dikatakan memiliki hubungan apabila nilai signifikansinya di bawah 0,05 ( $p < 0,05$ ).

### DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan cukup kuat antara *surface acting* dengan *task performance* dan *surface acting* dengan *contextual performance*. Hubungan antara *surface acting* dengan *task performance*

selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bursali, Bagci & Kok (2014), namun penelitian tersebut hanya menyatakan bahwa yang memiliki korelasi hanya *surface acting* dengan *task performance*, sedangkan *contextual performance* nya tidak ditemukan korelasi. Hasil penelitian yang ditemukan oleh Cagliyan, dkk., (2013) juga menyatakan bahwa terdapat korelasi antara *surface acting* dengan *task performance* dan *contextual performance*. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Unlu & Yurur (2011). Sebaliknya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Onay (2011) menyatakan *surface acting* tidak memiliki hubungan dengan *task performance* maupun *contextual performance*, yang mana hasil tersebut tidak selaras dengan hasil penelitian ini, yang menyatakan pada penelitian ini *deep acting* tidak memiliki korelasi dengan dimensi apapun. Keadaan tersebut sangat memungkinkan terjadi, disebabkan oleh faktor situasional tempat kerja atau lingkungan kerjanya bahkan dengan individu itu sendiri. Faktor situasional memang penting, akan tetapi persepsi individu lebih penting daripada hal lain (Rubin, Tardino, Daus & Munz, 2005). Dapat disimpulkan bahwa, pilihan untuk menggunakan dimensi *surface acting* atau *deep acting* tergantung pada keadaan dan situasi yang seringkali berubah dan bervariasi di antara individu, organisasi dan kelompok (Venkatesh & Balaji, 2013).

Hasil pada penelitian juga ditemukan bahwa *counterproductive work behavior* tidak berkorelasi dengan dimensi *emotional labor*. Hasil penelitian tersebut selaras dengan hasil penelitian yang dihasilkan oleh Wang & Lian (2015) yakni *surface acting* tidak memiliki korelasi dengan *counterproductive work behavior*. Namun, pada penelitian yang sama, hasil penelitian ini tidak selaras dimana dimensi *deep acting* memiliki korelasi dengan *counterproductive work behavior* meskipun arah hubungannya negatif. Selain itu, hasil penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sharma & Sharma (2014) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang positif antara *surface acting* dan *counterproductive work behavior* dan juga terdapat hubungan yang negatif antara *deep acting* dengan *counterproductive work behavior*.

### SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *surface acting* dengan *task performance* dan *contextual performance* yang berarti hipotesis minor 1 dan hipotesis minor 2 diterima dengan kekuatan hubungan cukup kuat. Hasil dari penelitian ini juga

menjawab tujuan penelitian yang ingin mengetahui hubungan empiris antara *emotional labor* dengan *job performance* yang menghasilkan jawaban bahwa memang berhubungan, namun hanya pada dimensi tertentu saja yakni *surface acting* dengan *task performance* dan *contextual performance*.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas populasi penelitian sehingga hasil penelitian lebih dapat digeneralisasikan, karena populasi pada penelitian ini cukup sempit. Selain itu, menambah variabel lain yang terkait dengan variabel penelitian seperti *job satisfaction* atau menambah variabel moderasi (Z) seperti *co-worker* dan *supervisory support* agar menghasilkan hasil penelitian yang lebih beragam.

#### PUSTAKA ACUAN

- Akhter, S. (2016, December). The Impact Of Emotional Labor On Employee Performance with Moderating Role of Supervisory Support. *Thesis Department of Management & Social Sciences Capital University of Sciences and Technology Islamabad*
- Bursalı, Y. M., Bağcı, Z., & Kök, S. B. (2014). The relationship between emotional labor and task/contextual/innovative job performance: A study with private banking employees in Denizli . *European Journal of Research on Education* , 2(2), 221-228.
- Choi, Y.-G., Kim, K.-S., & Kim, S.-J. (2014, May). A Study on the Concept, Dimensions and Consequences of Emotional Labor. *The Sij Transactions on Industrial, Financial & Business Management*, 2(3).
- deCastro, A. B., Curbow, B., Agnew, J., Haythornthwaite, J. A., & Fitzgerald, S. T. (2006, May). Measuring Emotional Labor Among Young Workers: Refinement of the Emotions at Work Scale. *Academy of Management Journal*, 54(5), 201-209.
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 538-548. doi: 10.1016/j.jvb.2011.03.001
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotional Regulation at Work*. New York: Routledge.
- Hochschild, A. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Jimoh, A. M. (2008, July). Emotional Labour, Conscientiousness And Job Tenure As Predictors Of Job Performance Among University Administrative Workers In Southwestern Nigerian . *International Journal of African & African American Studies* , VII(2), 27-38.
- Kim, H. J., Hur, W.-M., Moon, T.-W., & Jun, J.-K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 124-136.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Buuren, S. V., Beek, A. J., & Vet, H. C. (2014). Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175.
- Kusjainah, & Listyorini, I. (2015, Juli). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian dengan Variabel Mediasi. *Telaah Bisnis*, 16(1).

- 
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1).
- Sharma, S., & Sharma, S. K. (2014, October). Emotional Labour and Counterproductive Workplace Behaviour: Evidence from banking Sector in India . *Journal of Organisation & Human Behaviour* , 3(4).
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). *Psychological Management of Individual Performance*. (S. Sonnentag, Ed.) West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Wang, X., & Lian, X. (2015). Psychological Capital, Emotional Labor and Counterproductive Work Behavior of Service Employees: The Moderating Role of Leaders' Emotional Intelligence . *American Journal of Industrial and Business Management* , 5, 388-395.