

Mona Dersi Kapriani Siregar (2006). "**Hubungan antara *emotional labor* (*surface acting* dan *deep acting*) terhadap kelelahan emosional dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator**", Skripsi Sarjana S1, Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Peran pekerjaan yang melibatkan interaksi langsung antara pegawai dengan pelanggan, yang disertai dengan tampilnya emosi tertentu, membuat pegawai pada suatu kondisi tertentu melakukan *emotional labor*, baik melalui *surface acting* (pengelolaan ekspresi) maupun *deep acting* (pengelolaan perasaan). Sayangnya, *surface acting* dan *deep acting* diduga dapat menyebabkan timbulnya kelelahan emosional pada pegawai. Di sisi lain, dukungan sosial diramalkan mampu mengurangi frekuensi kelelahan emosional yang dialami oleh pegawai yang melakukan *surface acting* maupun *deep acting*. Menyikapi fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melihat hubungan antara *emotional labor* (*surface acting* dan *deep acting*) terhadap kelelahan emosional dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator.

Penelitian ini dilakukan pada 30 orang subjek yang bekerja sebagai *reps*, *second team leader* dan *team leader* pada bagian *call center* Indosat. Penelitian ini menggunakan teknik *total population study* dalam melakukan pemilihan subjek penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Hubungan antara *emotional labor* (*surface acting* dan *deep acting*) dengan kelelahan emosional diuji dengan melihat nilai koefisien korelasi parsial variabel tergantung dan variabel bebas. Sementara, fungsi moderator dari dukungan sosial terhadap hubungan antara *emotional labor* (*surface acting* dan *deep acting*) dengan kelelahan emosional diuji dengan melihat nilai koefisien parameter variabel moderator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *surface acting* dan kelelahan emosional ($r = 0.677$; $p = (0.000) < 0.01$), demikian pula dengan hubungan antara *deep acting* dan kelelahan emosional ($r = -0.539$; $p = (0.003) < 0.01$). Namun, dukungan sosial rekan kerja gagal memoderasi hubungan antara *surface acting* dan kelelahan emosional ($\beta = 0.146$; $p = (0.070) > 0.01$), demikian pula dengan dukungan sosial atasan ($\beta = 3.896E-02$; $p = (0.703) > 0.01$). Dukungan sosial rekan kerja juga gagal memoderasi hubungan antara *deep acting* dan kelelahan emosional ($\beta = 0.141$; $p = (0.290) > 0.01$), demikian pula dengan dukungan sosial atasan ($\beta = 0.101$; $p = (0.352) > 0.01$).

Implikasi penelitian ini adalah perlu diadakannya pelatihan penggunaan *deep acting* sebagai suatu cara menurunkan kelelahan emosional agar kesejahteraan pegawai tetap terjaga saat menampilkan performa kerja yang prima.

Kata kunci : *surface acting*, *deep acting*, kelelahan emosional, dukungan sosial atasan, dukungan sosial rekan kerja