

**Catherina Setiawati (2007). Hubungan antara emosi kerja (*emotional labor*) dan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada agen asuransi PT. AS. Skripsi sarjana strata 1. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.**

## **INTISARI**

Perkembangan dunia industri jasa semakin pesat, salah satunya jasa keuangan dalam bidang asuransi. Strategi yang digunakan oleh perusahaan asuransi PT. "AS" ini berbasis pada kepuasan nasabah oleh karena itu sangat mengandalkan peran agen asuransi, hal ini berarti agen asuransi diharuskan mematuhi *display rules*. Masalah muncul ketika *display rules* dan tidak bisa mengekspresikannya karena larangan dari kaidah yang ada maka agen harus berusaha mengolah emosi tersebut agar tetap sesuai dengan kaidah perusahaan. Keadaan tersebut akan menyebabkan suatu disonansi atau ketidaksesuaian antara apa yang dirasakan sebenarnya dengan emosi yang ditampilkan yang dapat mengarah pada kelelahan emosional. Tinggi rendahnya kelelahan emosional dipengaruhi oleh emosi kerja dan kecerdasan emosional yang dimiliki agen asuransi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara emosi kerja dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional. Subjek penelitian ini adalah agen asuransi yang telah bekerja satu tahun atau yang sudah menjabat *agency manager* atau *agency director*, sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan *random sampling* dan teknik analisisnya menggunakan regresi ganda pada SPSS versi 9.00.

Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara emosi kerja dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional ( $F = 17.882$  dan  $p < 0.05$ ). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional dapat diminimalisasi jika agen asuransi mampu meregulasi emosinya dan mau meningkatkan kecerdasan emosionalnya.

Saran yang dianjurkan untuk perusahaan adalah perusahaan diharapkan memberikan pelatihan tentang peningkatan kecerdasan emosional. Penelitian selanjutnya agar meneliti tentang hubungan antara tuntutan kerja dan kehidupan keluarga.

Kata kunci : *display rules*, emosi kerja, kecerdasan emosional, kelelahan emosional, agen asuransi.