

HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN HOTEL DI SOLO RAYA

Khusnul Khotimah, Aad Satria Permadi

**Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Karyawan garis depan merupakan karyawan yang memiliki tekanan pekerjaan yang lebih besar dibanding karyawan yang lain terutama karyawan hotel sehingga stres yang ditimbulkan lebih besar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan emotional labor dan perceived organizational dengan stres kerja. Desain penelitian yang digunakan berupa penelitian kuantitatif korelasional. Populasi penelitian ini adalah karyawan garis depan yang bekerja di hotel di area Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan skala psikologi model Likert, yaitu skala emotional labor (14 aitem, $\alpha = 0,901$), skala perceived organizational support (15 aitem, $\alpha = 0,705$) dan skala stres kerja (23 aitem, $\alpha = 0,954$). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 24.0. Penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa hipotesis mayor terbukti bahwa terdapat hubungan emotional labor dan perceived organizational support terhadap stres kerja karyawan. Pada hipotesis minor 1 terbukti bahwa terdapat hubungan antara emotional labor dengan stres kerja. Pada hipotesis minor 2 terbukti bahwa terdapat hubungan Perceived organizational support dengan stres kerja. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata kunci : emotional labor, perceived organizational support, stres kerja.

Abstract

Frontline employees are employees who have greater work pressure than other employees, especially hotel employees, so the stress they cause is greater. The aim of this research is to determine the relationship between emotional labor and perceived organizational and work stress. The research design used is quantitative correlational research. The population of this research is frontline employees who work in hotels in the Surakarta area. The data collection method uses a Likert model psychological scale, namely the emotional labor scale (14 items, $\alpha = 0.901$), the perceived organizational support scale (15 items, $\alpha = 0.705$) and the work stress scale (23 items, $\alpha = 0.954$). The data analysis used was multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 24.0. This research concluded that the major hypothesis was proven that there is a

relationship between emotional labor and perceived organizational support on employee work stress. In minor hypothesis 1, it is proven that there is a relationship between emotional labor and work stress. In minor hypothesis 2, it is proven that there is a relationship between perceived organizational support and work stress. Based on these results, it shows that the entire hypothesis in this study can be accepted.

Key words: emotional labor, perceived organizational support, work stress.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah industri jasa, yang merupakan gabungan antara produk dan layanan. Pelayanan dari karyawan berpengaruh besar pada penilaian konsumen, sehingga dapat dikatakan karyawan berdampak besar pada kinerja dari hotel itu sendiri (Padlee et al., 2019). Karyawan merupakan sumber daya manusia dianggap menjadi faktor terpenting serta berperan besar dalam menjaga keberlanjutan serta kepercayaan publik terhadap perusahaan (Kalangi, 2015). Sehingga perlu bagi perusahaan atau industri perhotelan memperhatikan karyawan dengan memperhatikan faktor-faktor penghambat seperti stres kerja pada karyawan dalam mencapai visi misi perusahaan.

Pada karyawan hotel terutama garis depan di hotel cukup kompleks dari mengurus check-in atau reservation, melayani tamu untuk melakukan registration, mengurus tagihan pembayaran, memberikan informasi, menangani keluhan tamu, sampai mengurus tamu check-out. Pekerjaan melayani permintaan pelanggan yang bervariasi membutuhkan ketelitian dan konsentrasi untuk menghindari terjadinya mistake atau kesalahan pemenuhan permintaan. Kondisi kerja yang kompleks menjadi beban mental bagi karyawan garis depan sehingga berdampak terhadap meningkatnya stres kerja karyawan (Ketut et al., 2023). Stres yang dialami karyawan dapat menyebabkan dampak kognitif seperti mempengaruhi karyawan dalam mengambil keputusan, karyawan tidak fokus dalam bekerja, serta rentan terhadap masukan serta gangguan psikologis. Nengsih (2019), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa stres yang dialami karyawan berpengaruh

negatif signifikan yang berarti apabila stres meningkat, maka akan mengurangi kinerja organisasi sehingga dapat menghambat perkembangan organisasi.

Berdasarkan wawancara preliminary yang telah dilakukan menunjukkan bahwa karyawan masih merasakan stres yang berlebih saat bekerja. Tekanan atau stres dalam pekerjaan dapat berdampak pada tidak fokusnya karyawan dalam bekerja sehingga berdampak pada pekerjaan yang dilakukan. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa stres kerja muncul diakibatkan dari interaksi langsung karyawan pada pelanggan yang tidak kooperatif sehingga menyebabkan ketegangan emosi dari karyawan. Tuntutan pihak hotel dalam kontrak kerja yang memaksa karyawan untuk mematuhi protokol dan menjaga emosi juga berdampak pada stres yang dimiliki.

Fenomena stres kerja banyak terjadi di beberapa penelitian sebelumnya, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Adinda et al. (2022) yang menyebutkan bahwa sebanyak 21 dari 60 karyawan mengalami stres kerja yang tinggi (42%). Adapun dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 80.39% karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka saat ini menyebabkan stres, 78.84% karyawan mengaku merasa kelelahan secara fisik akibat pekerjaan yang mereka lakukan, dan 73.12% responden mengatakan bahwa pekerjaan mereka menyebabkan kelelahan secara mental (Ketut et al., 2023) Adapun dalam penelitian Sepriandi & Adrian (2021) stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel dikategorikan kurang baik dengan rata-rata nilai 72.21 dalam rentang skor 64-80, frekuensi 58 orang dengan persentase 85% artinya tingkat stres kerja karyawan terbilang tinggi. Berdasarkan hasil fenomena tersebut jelas mengatakan bahwa masih terdapat karyawan hotel yang memiliki stres tinggi di tempat kerja.

Stress adalah gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan dimana tekanan ini muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya yang berasal dari dalam diri maupun luar individu (Andriyani, 2019). Wahyudi (2017) mengatakan bahwa stress kerja merupakan keadaan dimana beban kerja yang berlebihan dan perasaan bersalah serta ketegangan emosional yang menyebabkan reaksi fisiologis, psikologis, dan

perilaku. Sedangkan dalam Roozeboom (2020) mengatakan bahwa stres kerja sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan dikombinasikan dengan kekurangan sumber daya yang tersedia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah kondisi dimana individu yang menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang menyimpang dari fungsi normal mereka sehingga menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis yang menghasilkan penyimpangan fisik dan psikologis.

Aspek-aspek yang membentuk stres kerja dalam penelitian ini, berdasarkan teori Parker & Decotiss (1983) antara lain: 1) Tekanan waktu, merupakan perasaan pada individu saat berada di bawah tekanan yang substansial; 2) Kecemasan, yang berkaitan dengan tegangan atau tekanan yang dialami oleh pekerja yang disebabkan oleh syarat-syarat dari pekerjaan mereka. Stress kerja yang terjadi pada seorang karyawan dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Asmadhini & Rahmah, 2021) berupa : Faktor eksternal merupakan faktor yang meliputi faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja seperti lingkungan kerja dan dukungan perusahaan dan Faktor internal yang meliputi kondisi fisik dan psikologis dari karyawan seperti karakteristik individu, Job Insecurity dan kepuasan kerja.

Karyawan garis depan dituntut untuk dapat mengatur emosinya agar wajahnya selalu berekspresi positif seperti tersenyum saat bekerja, ekspresi emosi negatif seperti cemberut dan sedih dilarang untuk ditampilkan saat bekerja karena dapat mengakibatkan situasi yang tidak menyenangkan pada konsumen (Joseph, Jin, Newman, & O'Boyle, 2015). Fenomena untuk melakukan pengaturan emosi di tempat kerja yang dilakukan oleh karyawan garis depan disebut sebagai emotional labor, yaitu manajemen emosi untuk menciptakan wajah dan gerak tubuh yang dapat diobservasi agar sesuai dengan tuntutan perusahaan yang justru lebih sering berdampak negatif dengan memunculkan stres pada karyawan (Hochschild, 2012).

Pengertian emotional labor menurut Hoschild (2012) adalah kemampuan karyawan untuk mengatur perasaan sehingga memunculkan tampilan seperti

ekspresi muka dan gerak tubuh yang bisa diamati supaya sesuai dengan keinginan dan tuntutan dari pekerjaan. Sudut pandang lain dari Grandey (2013), menjelaskan bahwa emotional labor merupakan sebuah pengendalian perasaan oleh seorang karyawan untuk dapat menciptakan sebuah tampilan baik seperti ekspresi wajah maupun gerak tubuh yang dapat dilihat atau diobservasi oleh publik. Emotional labor memiliki keterkaitan yang erat dengan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen, karyawan tersebut dituntut untuk bisa memunculkan emosi yang positif sesuai keinginan perusahaan seperti bersikap baik, sopan, dan tersenyum walaupun ia sedang tidak ingin melakukannya (Sri Hartini, 2020).

Emotional Labor sendiri menurut Hochschild (1983) terdiri dari 2 aspek yakni deep acting dan surface acting. Surface acting berarti karyawan diharuskan untuk menekan emosi negatif (sedih, marah, dll) untuk menampilkan emosi yang sebenarnya tidak ia rasakan (senang, ramah, dll) dengan merubah mimik wajah, intonasi berbicara, dll. semisal seorang karyawan yang sedang sedih diharuskan untuk selalu tersenyum saat berhadapan dengan konsumen. Surface acting ini seringkali dapat lebih melelahkan sehingga memicu stres karena menuntut karyawan untuk menampilkan emosi yang sebenarnya tidak ia rasakan. Sedangkan deep acting mengacu pada saat karyawan dengan sadar mengatur emosinya sehingga mampu merasakan perasaan tersebut.

Emotional labor dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut penelitian Ika (2015), emotional labor dapat dipengaruhi oleh dua kategori faktor yaitu faktor individu (internal) dan faktor lingkungan (eksternal). Faktor internal (individu) mengacu kepada tuntutan pekerjaan, tingkat profesionalitas karyawan, dan pemahaman karyawan. Sedangkan faktor eksternal (lingkungan) berhubungan dengan lingkungan konsumen dan lingkungan perusahaan seperti hubungan rekan kerja, pengawasan atasan, dan gaji karyawan. Hochschild (2012) juga menegaskan bahwa karyawan dituntut untuk berperilaku bukan seperti dirinya sendiri, namun berperan sebagai perwakilan dari perusahaan. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa emosi dan perasaan yang seharusnya dilakukan atas kehendak pribadi justru menjadi bagian dari perusahaan yang diatur dan diawasi oleh perusahaan.

Alhasil, profesionalitas karyawan diukur dari kemampuan karyawan dalam mengatur emosinya sesuai dengan keinginan perusahaan.

Berdasarkan faktor tersebut emotional labor dalam mempengaruhi stres kerja dapat dipengaruhi juga oleh pemenuhan tuntutan karyawan di perusahaan dalam bentuk dukungan perusahaan. Persepsi karyawan yang baik terhadap dukungan organisasional (Perceived Organizational Support/POS) kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa ” hutang budi ” dalam diri mereka pada organisasi, sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya (Kurniawan, 2021). Karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberi timbal balik (feed back) kepada organisasi, tetapi bilamana tidak ada dukungan dari organisasi atas kontribusi yang mereka berikan, maka akan menimbulkan stres kerja karyawan (Paramita, 2019).

Pengertian perceived organizational support (POS) menurut Rhoades & Eisenberger (2002) didefinisikan sebagai suatu perkembangan kepercayaan global yang dimiliki oleh individu yang berfokus pada sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Erdogan dan Enders (2017) juga mengatakan bahwa Perceived organizational support (POS) merujuk pada derajat dimana individu percaya bahwa organisasi peduli kepada mereka, menghargai masukan mereka dan mendukung mereka dengan bantuan dan dukungan yang diperlukan. Robbins & Judge (2017) juga mendefinisikan perceived organizational support sebagai suatu tingkatan dimana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan para karyawannya. Berdasarkan uraian para tokoh diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perceived organizational support merupakan suatu keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki individu bahwa organisasi tempat mereka bekerja peduli dengan kesejahteraan mereka, berlaku adil kepada mereka dan menghargai segala kontribusi yang mereka berikan terhadap organisasi.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengidentifikasi tiga aspek utama POS, yaitu: 1) Fairness, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi

memperlakukan mereka dengan adil; 2) Supervisor support, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana supervisor mereka memberikan dukungan kepada mereka; 3) Organizational rewards and conditions, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi memberikan penghargaan dan kondisi kerja yang baik kepada mereka. Organizational rewards and conditions dapat diukur dari berbagai aspek, seperti gaji, tunjangan, keamanan kerja, dan budaya organisasi. Perceived organizational support (POS) dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, seperti tantangan pekerjaan, variasi tugas, persepsi beban kerja, kelelahan kerja, ambiguitas peran, gaji, dan mentoring (Eisenberger, 2002).

Berdasarkan latarbelakang diatas, tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan emotional dan perceived organizational support dengan stres kerja. Hipotesis dalam penelitian ini terdapat hipotesis mayor berupa terdapat hubungan emotional labor dan perceived organizational support dengan stres kerja. Sedangkan hipotesis minor 1 adanya hubungan emotional labor dengan stres kerja dan hipotesis minor 2 adanya hubungan perceived emotional labor dengan stres kerja.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif pendekatan korelasional. Populasi yang ada dalam penelitian ini diperkirakan sebesar 300 karyawan yang diambil dari badan pekerja BPS Kota Surakarta. Banyak minimal sampel yang harus dipenuhi berdasarkan rumus Slovin dalam penelitian ini sebanyak 92,69 responden. Jumlah sampel penelitian dibulatkan menjadi 93 responden mengingat subjek dalam penelitian ini adalah manusia. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini, diantaranya : variabel *independent* (bebas) yaitu : *emotional labor*(X1) dan *perceived organizational support* (X2). Variabel *dependent* (terikat) yaitu stres kerja (Y).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala dengan metode likert. Skala *Perceived Organizational Support* dibentuk menggunakan aspek dalam *Perceived Organizational Support* yang dikemukakan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) berupa: Keadilan, dukungan atasan dan penghargaan

organisasi dan kondisi perkerjaan. Sedangkan skala stres kerja dibentuk menggunakan aspek oleh Luthans (2006) antara lain gejala fisik, gejala perilaku, dan gejala psikologis. Dengan hasil uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1 Indeks Validitas dan Reliabilitas

Variabel Skala	Jumlah Item Valid	Validitas	Keterangan Validitas	Reliabilitas	Keterangan Reliabilitas
<i>Emotional Labor</i>	14	>0,75	Valid	0,901	Reliabilitas
<i>Perceived Organizational Support</i>	15	>0,75	Valid	0,705	Reliabilitas
Stres Kerja	23	>0,75	Valid	0,954	Reliabilitas

Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Uji analisa ini tepat untuk mencari sebuah hubungan antara dua variabel atau lebih penelitian ini menggunakan analisa regresi linier berganda karena terdiri dari variabel *independent* (bebas) yaitu : *emotional labor*(X1) dan *perceived organizational support* (X2). Variabel *dependent* (terikat) yaitu stres kerja (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja di garis depan dan berjumlah 227 karyawan hotel yang terdiri dari 19 hotel di kota Surakarta. Tabel data demografi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 2 Data Demografis

Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	88
	Perempuan	139

Sumber : Uji analisis Spss

Berdasarkan data demografi dapat dikelompokkan mahasiswa berjenis kelamin laki-laki berjumlah 88 (38,77%) dan mahasiswa berjenis kelamin perempuan berjumlah 139 (61,23%). Subjek dalam penelitian ini memiliki keseluruhan usia berada pada dewasa awal (18-25 Tahun) sehingga tidak dapat dikategorikan lagi.

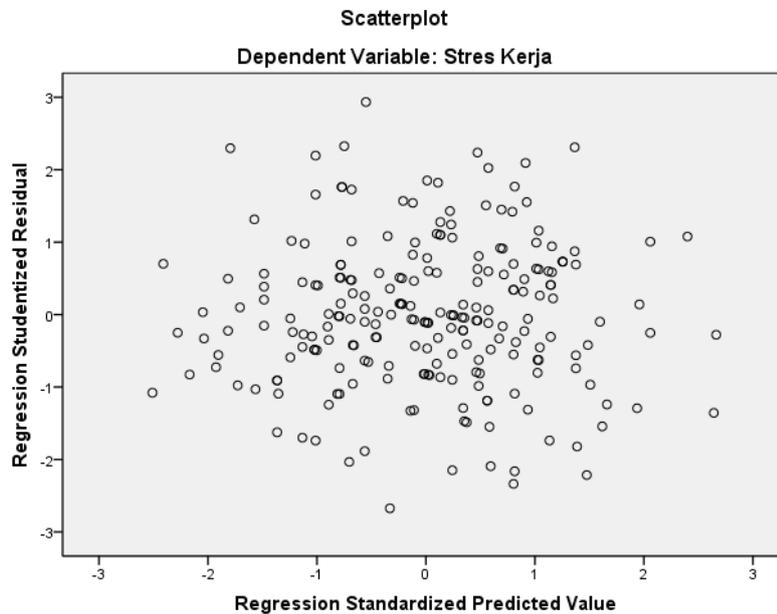
Uji Asumsi Klasik

Pada uji asumsi yang pertama yaitu uji normalitas, sebaran variabel *Emotional Labor* diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,219 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,103* ($p > 0,05$) yang dapat diartikan bahwa sebaran data *Emotional Labor* memenuhi distribusi normal, selanjutnya pada sebaran variabel *Perceived Organizational Support* diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,994 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,335* ($p > 0,05$) yang dapat diartikan bahwa sebaran data *Perceived Organizational Support* memenuhi distribusi normal, kemudian pada sebaran variabel Stres Kerja diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,844 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,475* ($p > 0,05$) yang dapat diartikan bahwa sebaran data ketiga variabel memenuhi distribusi normal.

Uji linieritas dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dari variabel bebas dan variabel tergantung mempunyai hubungan yang linear atau tidak, suatu data dapat dikatakan linear apabila pada tabel anova memiliki *deviation for linierity* $> 0,05$ maka data tersebut dapat dikatakan linier. Uji Linieritas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa linieritas antara kejenuhan didapatkan nilai F hitung 0,998 dan signifikansi 0,467 ($>0,05$) yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Emotional Labor* dengan Stres Kerja adalah linier. Sedangkan variabel *Perceived Organizational Support* dengan Stres Kerja menunjukkan nilai F hitung 0,888 dan signifikansi 0,640 ($>0,05$) yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan Stres Kerja adalah linier

Uji selanjutnya adalah uji heterokedastisitas, yang bertujuan untuk melihat apakah ada ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi yang dilakukan. Untuk melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melakukan uji glejser dan melihat angka pada tabel coefficient dimana nilai

signifikansi $>0,05$ apabila tidak terjadi heterodastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3 Uji Heterodastisitas

Sumber: Uji analisis Spss

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini berdasarkan grafik diatas, didapat variable *Emotional Labor* dan variable *Perceived Organizational Support* menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas pada persamaan uji regresi, berdasarkan uji tersebut menunjukkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki persebaran yang merata.

Uji Multikolineritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan korelasi antara variabel independent dan dependent. Data dinyatakan multikolineritas apabila adanya kesamaan antara data satu dengan data yang lain. Multikolineritas dilakukan dengan uji regresi linear dalam SPSS dengan melihat hasil nilai tolerance dan lawan Variance Inflation Factor (VIF). Batas umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineritas dengan melihat nilai tolerance $>0,10$ atau nilai VIF < 10 . Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolineritas yang terjadi ditunjukkan dengan hasil VIF masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1.

Uji Hipotesis

Tabel 4 Uji Regresi Berganda Simultan

Variabel	F	Sig	Rsquare	Keterangan
Emotional Labor dan <i>Perceived Organizational Support</i> dengan Stres Kerja	51,982	0,000 ^a	0,317	Terdapat Hubungan yang Signifikan

Sumber: Uji analisis Spss

Uji regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan dari 2 variabel atau lebih dengan melihat hasil dari signifikansi pada uji SPSS. Hasil uji hipotesis simultan variabel *Perceived Organizational Support* dan Emotional Labor terhadap variabel Stres Kerja diperoleh nilai F sebesar 51,982 dengan sig 0,000 ($p < 0,05$) dan hasil Rsquare menunjukkan hasil 0,317 maka variabel Emotional Labor dan *Perceived Organizational Support*, secara bersama dan simultan memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Stres Kerja.

Tabel 5 Uji Regresi Berganda parsial

Variabel	Correlation	t	Sig	Keterangan
Emotional Labor terhadap Stres Kerja	0,542	8,777	0,000	Terdapat hubungan positif yang signifikan
<i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Stres Kerja	-0,287	2,770	0,000	Terdapat hubungan negatif yang signifikan

Sumber: Uji analisis Spss

Hasil uji hipotesis parsial arah hubungan antara variabel ditentukan dari besarnya nilai *Beta* dalam regresi berganda, apabila nilai menunjukkan angka positif maka hubungan yang dimiliki adalah positif, begitupun sebaliknya. Variabel Emotional Labor dengan variabel Stres Kerja diperoleh nilai t sebesar 8,777 dan signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$), artinya variabel Emotional Labor dengan variabel Stres Kerja memiliki hubungan positif yang signifikan. Pada

variabel *Perceived Organizational Support* dengan Stres Kerja diperoleh nilai t sebesar -2,770 dan signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$) artinya variabel *Perceived Organizational Support* dengan variabel Stres Kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan.

Tabel 6 Kategorisasi

Kategorisasi	Persentase (%)				H	RE	Keterangan
	I	SR	T	ST			
Emotional Labor	1,32%	28,75%	42,50%	27,43%	5	47,65	47,6-56 (Sangat Tinggi)
<i>Perceived Organizational Support</i>	1,26%	16,80%	32,00%	49,94%	0	28,95	24-33 (Rendah)
Stres Kerja	22,93%	34,44%	35,53%	7,11%	7,5	74,15	64,4-78,2 (Tinggi)

Diperoleh rentang pada setiap variabel dengan hasil pada variabel Emotional Labor memperoleh kategorisasi 47,6-56 (Sangat Tinggi) yang artinya pada karyawan hotel di daerah Surakarta memiliki rasa Emotional Labor sangat tinggi. Pada variabel *Perceived Organizational Support* memiliki kategorisasi 24-33 (Rendah) yang artinya pada karyawan hotel di daerah Surakarta memiliki *Perceived Organizational Support* rendah. Sedangkan pada variabel Stres Kerja memiliki kategorisasi 64,4-78,2 (Tinggi) sehingga dapat disimpulkan karyawan hotel di daerah Surakarta memiliki Stres Kerja tinggi.

Part And Partial Correlations

Model		Partial	Part
H ₁	K	-0.145	-0.138
	DA_2	-0.187	-0.180
	P	-0.043	-0.041

Part And Partial Correlations

Model	Partial	Part
SA	-0.013	-0.012
DA	-0.120	-0.114

Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

Tabel 7 Sumbangan Efektif

Variabel	Beta	Kor elasi	R Square	Sumbangan
Emotional Labor	0,501	0,542		27,15%
1. Deep Acting				0.212
2. Surface Acting				0.328
<i>Perceived Organizational Support</i>				
<i>Organizational Support</i>	-0,158	-0,287	0,317	4,53%
1. Keadilan				-0.245
2. Dukungan Atasan				-0.187
3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan				-0.021
Jumlah				31,7%

Sumbangan efektif digunakan mengetahui seberapa besar hubungan yang terdapat dalam variabel bebas kepada variabel terikat. Dilihat dari table Model Summary diperoleh R Square sebesar 0,317 yang artinya variabel *Perceived Organizational Support* dan Emotional Labor memberi pengaruh kepada variabel Stres Kerja sebesar 31,7% secara simultan. Dengan perincian secara parsial variabel Emotional Labor memberi pengaruh terhadap variabel Stres Kerja sebesar 27,15% meliputi aspek *deep acting* sebesar 0.212 dan aspek *surface acting* sebesar 0.328, sedangkan variabel *Perceived Organizational Support*

memberi pengaruh terhadap variabel Stres Kerja sebesar 4,53% meliputi aspek keadilan sebesar 0.245, dukungan atasan sebesar 0.187, dan penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan sebesar 0.021 serta variabel lain sebesar 68,3% memberi pengaruh terhadap variabel Stres Kerja. Berdasarkan sumbangan efektif tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Emotional Labor dan *Perceived Organizational Support* mempengaruhi secara rendah (*rule of thumb*) terhadap Stres Kerja.

4. PENUTUP

Penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa hipotesis mayor terbukti bahwa terdapat hubungan emotional labor dan perceived organizational support terhadap stres kerja karyawan. Pada hipotesis minor 1 terbukti bahwa terdapat hubungan antara emotional labor dengan stres kerja. Pada hipotesis minor 2 terbukti bahwa terdapat hubungan Perceived organizational support dengan stres kerja. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lebih spesifik seperti memecah emotional labor menjadi deep acting dan surface acting yang dijelaskan dalam penelitian ini. Kriteria dalam penelitian dapat diperjelas seperti menambahkan kriteria subjek yang lebih luas tidak terbatas pada karyawan garis depan saja. Saran yang diberikan untuk perusahaan adalah terkait dengan emotional labor yang dimiliki para karyawan hotel masalah tinggi, hal ini diakibatkan karena tuntutan dari perusahaan atau hotel yang memaksa karyawan untuk memiliki surface acting yang tinggi sekitar 0.328 dari 27.15% sehingga penanganan pelanggan hotel sesuai dengan SOP kerja yang justru membuat stress kerja tinggi, salah satu cara agar emotional labor pada surface acting karyawan sesuai dan stress kerja juga menurun adalah dengan memberikan lingkungan kerja dan support organisasi (*Perceived Organizational Support*), sedangkan untuk *Perceived Organizational Support* sendiri memiliki aspek yang paling tinggi yaitu keadilan sebesar 0.245 dari 4.53%, hal ini berkaitan dengan stress kerja karena

karyawan yang merasa kurang didukung oleh organisasinya cenderung mengalami stres kerja yang lebih tinggi sehingga penting memperhatikan keadilan terhadap kesejahteraan karyawan seperti penghargaan atas usaha ekstra karyawan, kesempatan untuk promosi dan tanggapan terhadap kemungkinan keluhan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, J. (2019). Strategi coping stres dalam mengatasi problema psikologis. *Jurnal At-Taujih: Vol. 2 (2)*, 37-55.
- Asmadhini H. Rahmah, F. W. (2021). Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Swasta Kota Samarinda di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 11 (2)*, 225-236.
- Aulia. (2022). Emotional Labor and Perceived Organizational Support as A Predictor of Restaurant Employee Satisfaction. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, vol. 11, no. 1, 1-12, doi:10.12928/jehcp.v11i1.21031.
- Jin, Y., Cheng, L., Li, Y., & Wang, Y. (2021). Role Stress and Prosocial Service Behavior of Hotel Employees: A Moderated Mediation Model of Job Satisfaction and Social Support. *Frontiers in Psychology*, 12.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298–342. doi:10.1037/a0037681
- Kang, H., Kim, W.G., Choi, H., & Li, Y. (2020). How to fuel employees' prosocial behavior in the hotel service encounter. *International Journal of Hospitality Management*.
- Khoiriyah, D. &. (2015). Peran emosi positif pada guru SLB tunagrahita. *Psikologika*, 20 (1), 1-19.
- Kim, H., & Qu, H. (2020). The mediating roles of gratitude and obligation to link employees' social exchange relationships and prosocial behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 644–664.
- Ma, E. dan H. Qu. 2011. Social Exchanges as Motivators of Hotel Employees' Organizational Citizenship Behavior: The Proposition and Application of A New Three-Dimensional Framework. *International Journal of Hospitality Management* 30(3): 680-688.

- Meira, J.V., & Hancer, M. (2021). Using the social exchange theory to explore the employee-organization relationship in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33, 670-692.
- Mishra, S. K. (2014). Linking perceived organizational support to emotional labor. *Personnel Review*, 43(6), 845–860. <https://doi.org/10.1108/PR-09-2012-0160>.
- Muarif, A. K., & Adiyanti, M. G. (2020). Emotional Intelligence Training Untuk Mereduksi Burnout Pada Anggota Kepolisian Republik Indonesia. *Journal of Psychological Perspective*, 2(1), 13-24.
- Mussen, P. H. Conger, J. J and Kagan, J. (2009). Child development and personality (Fifth Edition). Harper and Row Publishers.
- Putra, S. U., & Marimin, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 43-65.
- Ramadhanty, G., & Mubarak, A. (2023). Studi Kontribusi Perceived Organizational Support terhadap Stres Kerja pada Bank X Cabang Utama Bandung. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 867-873. <https://doi.org/10.29313/bcsps.v3i2.7402>.
- Sri Hartini, M. C. (2020). Job Satisfaction Judging from the Emotional Labor. *TAZKIYA: 8(2)*, 139-145.
- Wang, Y., Zhang, Y., & Xu, F.Z. (2022). How does customer cooperation affect employees' prosocial service behavior in upscale Chinese hotels? An affective social exchange perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Wen, J., & Songshan. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>.
- Xu, Z., & Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current Psychology*, 40(1), 402–413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>.