

Analisis pengaruh emotional labor terhadap komitmen organisasi yang dimediasi oleh job burnout pada perawat rumah sakit di Kota Depok = Causal analysis of emotional labor toward organizational commitment mediated by job burnout of hospital nurses in Depok City

Uliyatun Nikmah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20431617&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Meningkatnya interaksi langsung antara karyawan dan konsumen dalam pekerjaan merupakan salah satu fenomena dari semakin berkembangnya sektor layanan, salah satunya dapat ditemukan pada profesi perawat rumah sakit dalam upaya memberikan layanan kesehatan, yang membutuhkan penampilan emosi tertentu. Emosi dalam pekerjaan dapat berhubungan dengan burnout dan outcome pekerjaan yaitu salah satunya komitmen karyawan yang menjadi aset penting bagi suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari emotional labor terhadap komitmen organisasi dengan job burnout sebagai mediasi menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Data penelitian diperoleh dari 330 perawat rumah sakit di Kota Depok melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emotional labor memiliki pengaruh positif terhadap job burnout, dimana job burnout berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, sedangkan emotional labor ditemukan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi, namun dimediasi oleh job burnout.

ABSTRACT

The increasing interaction between employees and consumer at work is one of the phenomenon in the development of service sector, that can be found in hospital nurses occupation in delivering health services which needs certain emotional expression. Emotions at work can be related to job burnout and other work outcome such as employees' organizational commitment that has become an important aspect of an organization. This study aims to analyze the effect of emotional labor toward organizational commitment and job burnout as mediator using Structural Equation Modeling (SEM) method. Research data were collected from 330 hospital nurses in Depok City using questionnaire. The study result showed that emotional labor has a positive effect toward job burnout, in which job burnout has a negative effect toward organizational commitment, meanwhile emotional labor has no direct effect toward organizational commitment, but was found mediated by job burnout.