

Peran kelelahan emosional sebagai mediator hubungan antara kerja emosional dan kinerja tugas pada pramuniaga di industri ritel = The role of emotional exhaustion as a mediator in the relationship between emotional labor and task performance among salesperson in retail industry

Lia Al Maulidiyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526145&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam lingkup organisasi, kinerja menjadi topik yang penting untuk diteliti karena perannya yang krusial bagi masa depan dan keberlangsungan organisasi. Pada pramuniaga, khususnya kinerja tugas, dianggap sebagai aspek yang paling penting dan berpengaruh dalam menilai performanya. Disamping itu, kerja emosional diketahui sebagai aturan tampilan yang banyak dijumpai pada pekerja lini depan seperti karyawan pramuniaga. Sehingga penelitian ini berusaha untuk melihat hubungan antara kerja emosional dan kinerja tugas, namun melalui peran mediasi dari kelelahan emosional. Penelitian ini mengambil partisipan sebanyak 58 orang yang bekerja sebagai pramuniaga pada industri ritel. Tiga Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Emotional Labor Scale (ELS), Maslach Burnout Inventory (MBI), dan Individual Work Performance Scale (IWPS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan emosional tidak memediasi hubungan antara kerja emosional (akting permukaan dan akting mendalam) dengan kinerja tugas. Namun ditemukan bahwa penggunaan strategi akting permukaan mampu membuat karyawan pramuniaga ritel mengalami tingkat kelelahan yang lebih tinggi karena hubungannya yang signifikan dan positif.

.....Within the scope of the organization, performance is an important topic to be researched because of the facts that are crucial for the future and sustainability of the organization. To salesperson task performance are considered the most important and influential aspect in assessing their performance. In addition, emotional labor is known to be a display rule that is often found in front-line workers such as salesperson. So this study seeks to examine the relationship between emotional labor and task performance, through the mediating role of emotional exhaustion. This study collected data from 58 participants who work as salesperson in the retail industry. The three instruments used in this study were the Emotional Labor Scale (ELS), the Maslach Burnout Inventory (MBI), and the Individual Work Performance Scale (IWPS). The results showed that emotional exhaustion did not mediate the relationship between emotional labor (surface acting and deep acting) and task performance. However, the use of surface acting strategy is able to make retail salesperson experience higher exhaustion due to significant and positive relations.