

ABSTRAKSI

**Putriandani Kartika Utami, 110610049, Pengaruh Emotional Competence Terhadap Emotional Labor pada Pekerja Emotional Labor Giant Hypermarket Cabang Rajawali Surabaya, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, 2011.
xvi + 96 halaman, 12 lampiran.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah emotional competence berpengaruh terhadap emotional labor. Emotional competence yang dimaksud adalah kecakapan emosi yang merupakan hasil belajar yang berdasarkan pada kecerdasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan, sehingga terdapat satu pola hubungan dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan pada pekerja emotional labor Giant hypermarket cabang Rajawali, Surabaya, dengan jumlah subyek sebanyak 54 orang, yang terdiri dari 14 orang laki-laki dan 40 orang perempuan, yang meliputi SPG dan karyawan tetap dari empat divisi kerja yang berinteraksi langsung dengan konsumen, dengan mayoritas latar belakang pendidikan SMA/ sederajat, dan lama bekerja antara 0-2 tahun. Alat pengumpul data berupa kuesioner emotional labor yang terdiri dari 24 butir dan kuesioner emotional competence yang terdiri dari 73 butir. Analisa data dilakukan dengan teknik statistik regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi statistik SPSS 17 for windows.

Dari hasil analisa data penelitian diperoleh koefisien regresi dari emotional competence terhadap emotional labor sebesar 0,000 dengan p sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan emotional competence berpengaruh terhadap emotional labor. Selain itu diperoleh koefisien determinasi (R) sebesar 0,522 yang dapat diartikan bahwa sebanyak 52% dari varians pada emotional competence dapat menjelaskan proses pembentukan emotional labor atau dengan kata lain emotional competence berkontribusi terhadap emotional labor sebesar 52%.

Kata kunci: *emotional competence, emotional labor*
Daftar Pustaka, 48 (1990-2011)

ABSTRACT

Putriandani Kartika Utami, 110610049, the Influence of Emotional Competence Towards Emotional Labor on Workers of Emotional Labor Giant Hypermarket Branch Rajawali Surabaya, Thesis, Faculty of Psychology, Airlangga University, Surabaya, 2011. xvi + 96 pages, 12 attachments.

This study aims to determine whether emotional competence influence on emotional labor. Emotional competence in question is emotional skills that are the result of learning based on emotional intelligence and therefore produce an outstanding performance on the job, so there is a pattern of relationships in this study.

This research was carried out on workers' emotional labor Giant hypermarket branch Rajawali Surabaya, with the number of subjects as many as 54 people, consisting of 14 men and 40 women, which includes the SPG and permanent employees from four divisions of work that interact directly with consumers, with the majority of high school educational background or equivalent, and time worked between 0-2 years. Data collection tool in emotional labor questionnaire consisted by 24 items and emotional competence questionnaire consisted by 73 items. Data analysis was done by using simple linear regression statistics with the help of statistical application SPSS 17 for windows.

From the research analysis obtained regression coefficient form emotional competence towards emotional labor is 0.000 with a p of 0.05. It shows the emotional competence affects emotional labor. Also obtained coefficient of determination (R) of 0.522 which can be interpreted that as many as 52% of the variance in emotional competence can explain the formation of emotional labor, or in other words emotional competence contributed to the emotional labor by 52%.

Keywords: *emotional competence, emotional labor*
References, 48 (1990-2011)