

ABSTRAK

Sherliafebri Innocentia Kusuma, 111611133053, Pengaruh *Emotional Labor* dan Modal Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada *Frontline Employee* di Bidang Perhotelan, Skripsi, Fakultas Psikologis Universitas Airlangga Surabaya, 2020.

Aset terbaik dari sebuah perusahaan di industri hospitality adalah kinerja pegawainya dalam menyampaikan “pelayanan dengan senyuman”. Kepuasan kerja menjadi salah satu kunci menuju kinerja yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi efek emotional labor dan tingkat modal psikologis terhadap kepuasan kerja. Emotional labor ditinjau melalui perspektif psikologis yang berarti tingkat regulasi perasaan serta perilaku untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Chu & Murrmann, 2006). Modal psikologis merujuk pada kapasitas individu yang bersifat positif (Luthans, dkk., 2007), dan kepuasan kerja dimaknai sebagai sikap individu terhadap pekerjaannya secara umum (Brayfield & Rothe, 1951). Hipotesis penelitian ini adalah emotional labor dan modal psikologis masing-masing dan juga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasa kerja.

Sampel penelitian ini adalah 118 frontline employee yang bekerja di hotel-hotel di Indonesia, yang dikumpulkan melalui survei daring. Skala yang digunakan adalah adaptasi skala Hospitality Emotional Labor Scale (HELs), Psychological Capital Questionnaire-Short Version (PCQ-12), dan Index of Job Satisfaction. Data dianalisis menggunakan multiple linear regression. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya modal psikologis yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan emotional labor tidak signifikan. Namun secara bersamaan, emotional labor dengan modal psikologis mampu memberikan efek signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Emotional Labor*, Modal Psikologis, *Hotel Frontline*

Daftar Pustaka, 75 (1951-2020)

ABSTRACT

Sherliafebri Innocentia Kusuma, 111611133053, The Impact of Emotional Labor and Psychological Capital on Job Satisfaction among Hotel Frontline Employees, *Undergraduate Thesis*, Faculty of Psychology Universitas Airlangga Surabaya, 2020.

The best asset a company in hospitality industry can have is their employee's ability to perform excellent "service with a smile". Job satisfaction has been one of the keys to optimum performances. This study aims to investigate the impact of emotional labor and the level of psychological capital towards job satisfaction. In psychological perspective, emotional labor is defined as the levels of regulation of feelings and behaviors used by the employees to achieve desired emotion (Chu & Murrmann, 2006). Psychological capital refers to personal positive capacities (Luthans, et. al., 2007), and lastly, job satisfaction is seen as someone's general attitude toward his job (Brayfield & Rothe, 1951). It is hypothesized that emotional labor and psychological capital influences job satisfaction, partially nor simultaneously.

Subjects are 118 hotel frontlines in Indonesia gathered through online survey. All adapted Hospitality Emotional Labor Scale (HELs), Psychological Capital Questionnaire-Short Version (PCQ-12), dan Index of Job Satisfaction are used in this study. The data collected were analyzed using multiple linear regression. Result shows that only psychological capital significantly influences job satisfaction alone, while emotional labor shows no significance. But when taken together, emotional labor and psychological capital significantly affects job satisfaction.

Keywords: *Job Satisfaction, Emotional Labor, Psychological Capital, Hotel Frontline*

References, 75 (1951-2020)