PENERAPAN EMOTIONAL LABOR DALAM KONTEKS PEKERJA GENERASI Z: SEBUAH PENDEKATAN FENOMENOLOGIS

Oleh
I Gusti Ayu Wirati Adriati[1], Victor Joshua Nugroho[2] I Putu Dharmawan Pradhana[3]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar
Email: [1]wiratiadriati@undiknas.ac.id

Abstract
This study examines the implementation of Emotional Labor among Generation Z workers, focusing on the emotional challenges they face in the workplace, especially in coffee shops. Generation Z, an innovative but stress-prone generation, is often exposed to pressure from personal problems that can affect their performance. This study explores workers' experiences in managing emotions amid high work demands through a phenomenological approach. Data were obtained through interviews with employees and managers from various coffee shops and psychology practitioners. The study results indicate that the ability to control emotions and implement effective coping strategies is essential for Gen Z workers in maintaining work performance. In addition, support from management in creating a positive work environment and emotional skills training programs are needed to help them overcome existing challenges. These findings provide new insights into the importance of managing Emotional Labor in the workplace and implications for developing better human resource policies that can support employee mental health and performance in the modern era.
Kata Kunci: ***Generation Z, work stress, emotional labor***

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini menciptakan berbagai fenomena khususnya bagi generasi yang saangat peka terhadap berbagai perubahan. Generasi ini kerap disebut sebagai i-generation atau generasi Z. Pengertian Gen Z adalah seluruh generasi yang lahir mulai tahun 1996 hingga sekarang, yang berarti mereka adalah generasi setelah milenial. Oleh karena itu, Gen Z terdiri dari orang-orang berusia 9 hingga 26 tahun pada tahun 2022. Banyak peneliti dan pakar percaya bahwa Gen Z adalah kelompok yang paling mengalami stres di tempat kerja. Dalam beberapa tahun terakhir, karir mereka telah berkembang pesat, dan beberapa di antara mereka baru saja memulai pekerjaan selama pandemi, yang telah menempatkan mereka dalam situasi yang sangat sulit. Survei Cigna International Health (Ayu Diah Callista, 2023) terhadap 12.000 pekerja di seluruh dunia menemukan bahwa 91% dari orang- orang berusia 18 hingga 24 tahun mengalami stres, dibandingkan dengan rata-rata 84% dari populasi tersebut.

Menurut informasi survey Deloitte, terdapat banyak anak muda yang rentan hadapi stres, paling utama dari golongan usia Milenial serta Angkatan Z. Bersumber pada hasil survey mereka, perihal yang sangat membuat stres golongan Generasi Z serta Milenial merupakan peluang kerja serta karir. Persentase Generasi Z yang hadapi stres sebab peluang kerja serta karir sebesar 50%, lebih besar dibandingkan Milenial yang proporsinya 41%. Pemicu penting stres yang lain merupakan konsep finansial jangka panjang. Rinciannya, Generasi Z sebesar 48% serta Milenial 46%. Setelah itu

terdapat lumayan banyak pula Generasi Z serta Milenial yang merasa stres sebab kesejahteraan keluarga, situasi pandemi yang tidak pasti kapan berakhir, permasalahan finansial harian, hingga permasalahan kesehatan . Survey ini dicoba Deloitte kepada 23 ribu responden di kategori umur Milenial serta Gen Z.

Survey dilakukan pada awal 2021 di 45 negara. Persentase Generasi Z yang hadapi stres sebab peluang kerja serta karir sebesar 50%, lebih besar dibandingkan Milenial yang proporsinya 41%. Pemicu pokok stres yang lain merupakan konsep finansial jangka panjang. Rinciannya, Angkatan Z sebesar 48% serta Milenial 46%. Setelah itu terdapat lumayan banyak pula Generasi Z serta Milenial yang merasa stres sebab kesejahteraan keluarga, situasi pandemi yang tidak pasti kapan selesai, permasalahan finansial harian, hingga permasalahan kesehatan. Survey ini dicoba Deloitte kepada 23 ribu responden di kategori umur Milenial serta Gen Z.

Salah satu kebiasaan menarik yang saat ini menjadi trend di kalangan generasi Z adalah menikmati secangkir kopi sembari berkumpul bersama rekan- rekannyaBanyak dari kalangan mahasiswa maupun pekerja yang di sela-sela waktu senggangnya, digunakan untuk menghabiskan waktunya di warung kopi, khususnya coffee shop. Karyawan coffeshop yang pada umumnya didominasi oleh generasi Z berupaya untuk dapat mengendalikan diri baik pikiran, emosional maupun tindakan pada saat melakukan pekerjaannya. Terkadang di saat mereka bekerja, terdapat berbagai permasalahan baik yang bersifat sangat pribadi maupun permasalahan yang timbul di dalam lingkungan kerja. Tidak jarang mereka mengalami situasi kelelahan bathin dikarenakan harus bersikap profesional sembari menahan perasaan negatif terkait permasalahan yang terjadi di dalam diri. Mereka harus terlihat tenang untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung. Suatu hal yang sangat menantang untuk menghilangkan berbagai perasaan negatif yang telah terjadi baik akibat dari tekanan pekerjaan maupun permasalahan lainnya di luar lingkup pekerjaaannya. Hal yang kerapkali terjadi adalah permasalahan terkait komunikasi antara sesama pegawai serta tersenyum meskipun mereka mendapatkan perlakuan dari pelanggan dengan sikap dan perilaku yang kurang menyenangkan dan tidak mengenakan hati. Hal ini tentu akan menjadikan karyawan mengalami kondisi stres sehingga dapat menyebabkan berbagai dampak negatif terhadap diri karyawan tersebut.

Beberapa studi menemukan bahwa stres memiliki akibat terhadap kondisi fisik seperti menurunnya daya tahan tubuh serta dampak lainnya secara non fisik seperti berkurangnya kreativitas, serta meningkatnya angka kesalahan pada saat bekerja, tidak tepat dalam mengambil sebuah keputusan sehingga karyawan menjadi tidak loyal. Kerapkali ekspresi persepsi emosional karyawan telah ditentukan oleh organisasi (Gosserand, R. H., & Diefendorff, 2005). Beberapa penelitian mengangkat terkait kinerja dan penerapan proses kerja dengan memperhatikan aspek ketenangan secara emosional (Hülsheger, U. R., & Schewe, 2011). Situasi dan kinerja karyawan dari sisi emosional jarang diungkapkan di dalam penelitian, walaupun telah terdapat beberapa teori yang mendukung seperti emotional labor (Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, 2010). Khusus pada karyawan yang bekerja di bidang pelayanan, ekspresi emosi yang bersifat positif sangat dibutuhkan (Lee & Madera, 2019). Namun, para karyawan yang memperlihatkan dirinya seolah baik-baik saja dan ceria dalam melakukan pekerjaannya membutuhkan upaya yang sangat berat untuk melakukan penekanan terkait emosi negatif yang dialaminya.

Adanya strategi koping yang efektif untuk mengatasi situasi emotional labor telah diterapkan untuk dapat mengurangi kejenuhan dan situasi negatif (Weaver et al., 2019). Terdapat berbagai metode yang berbeda dari setiap individu untuk dapat mengatasi stres.

Menurut model transaksional stres Lazarus dan Folkman (1984), strategi koping biasanya digunakan sebagai tanggapan terhadap keadaan atau kebutuhan yang menimbulkan stres. Stresor ini dapat menyertai tuntutan atau aspek pekerjaan tertentu. Orang-orang biasanya merespons stresor ini dengan menggunakan salah satu dari dua cara: koping yang berfokus pada masalah atau koping yang berfokus pada emosi.

Hal inilah yang menjadi tantangan bagi karyawan khususnya Gen Z untuk dapat terus bekerja maksimal dan menunjukkan tampilan emosional yang prima walaupun sedang mengalami situasi dan kondisi negatif secara psikologis. Terlebih generasi Z merupakan generasi yang memiriki karakteristik yang rapuh secara mental. Generasi ini kerapkali diketahui dengan sebutan generasi strawberry. Sebutan ini pada mulanya timbul dari negeri Taiwan, sebutan ini tertuju pada beberapa generasi terkini yang lunak semacam buah strawberry. Penentuan buah strawberry untuk artikulasi generasi terkini ini juga sebab buah strawberry itu nampak bagus serta eksentrik, namun sedemikian itu dipijak ataupun ditekan ia akan gampang sekali hancur. Terkadang hal yang Mungkin dianggap sepele dapat memicu tingginya keinginan dari generasi ini untuk berpindah kerja semisal ketatnya peraturan yang ada di tempat mereka bekerja, terlalu banyak izin membuat mereka sering ditegur atasan (Pradhana, 2024).

Bagi Profesor. Rhenald Kasali dalam bukunya serta dalam salah satu peluang kuliah online lewat streaming youtube beliau, strawberry generation merupakan generasi yang penuh dengan buah pikiran inovatif namun gampang putus asa serta mudah sakit hati. Arti ini bisa kita amati lewat laman- laman sosial media. Sedemikian itu banyak gagasan-gagasan inovatif yang dilahirkan oleh anak-anak belia, sekalian pula juga tidak kalah banyak cuitan gelisah penggambaran suasana batin yang dialami oleh mereka. Coffe Shop merupakan salah satu simbol trend generasi saat ini dan merupakan suatu tantangan bagi pekerja Generasi Z dalam melakukan pekerjaan di lokasi ini mengingat mayoritas pekerja dan pelanggan merupakan generasi millenial dan Z yang sangat sarat akan kondisi emosional (Ratih Prihatina, 2022).

Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi generasi Z untuk dapat tampil dengan performa kerja yang maksimal namun di sisi yang berbeda permasalahan emosional merupakan hal yang sangat krusial yang dialami oleh generasi Z. Dibutuhkan beberapa pendekatan dan solusi efektif untuk dapat mengantisipasi hal ini.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Bermain dengan Rasa" Studi Fenomenologi terkait Penerapan Emotional Labor pada Pekerja Gen Z .

Bagaimana Penerapan Manajemen Emosi kepada pekerja Gen Z coffee shop coffeeshop imadji serta 25 pm coffee dalam mengatur Manajemen Emosi selaku usaha dalam menjaga performa kerja di dikala mengalami suasana serta situasi negatif

Sesuai dengan kesimpulan permasalahan diatas hingga tujuan yang mau digapai dalam riset ini merupakan buat mengenali usaha yang dicoba oleh pegawai khususnya generasi Z yang bertugas di coffeeshop dalam mengatur Manajemen Emosi selaku usaha dalam menjaga performa kegiatan di dikala mengalami suasana serta kondisi negatif

LANDASAN TEORI

Fenomenologi

Fenomenologi merujuk pada filosofi spekuatif mengenai performa pengalaman, serta dalam pengguna dini, penafsiran fenomenologi di kaitkan dengan dikotomi "phenomenom- noumenon" sesuatu perbandingan antara yang nampak (phenomenon) serta yang tidak nampak (neomenon). Fenomenologi husserl ialah upaya spekulatif ubtuk memastikan dasar yang

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

segenap didasarkan atas pengetesan serta penganalisisan kepada yang tampak (Sobur, 2014: 15)

Generasi Z

Generasi Z ialah suatu kelompok generasi ataupun golongan orang dalam angkatan yang serupa yang saling berhubungan dengan perkembangan teknologi yang ada. Kemajuan mereka apalagi dibantu oleh teknologi 13 serta internet. Generasi Z lahir dalam rentan waktu 1995 hingga 2010. Mereka berkembang serta bertumbuh bersamaan dengan kemajuan teknologi, alhasil mereka tidak sempat merasakan masa tanpa internet. Generasi Z tidak bisa terbebas dari internet, mereka menjurus telah bertergantungan kepada internet. Hasil riset palley 2012 dalam tuner (2015) menarangkan kalau 60% responden Generasi Z mengawali kehidupan sosial mereka dengan cara online, 50% Generasi Z mengarah lebih senang berhubungan serta berbicara dengan cara online dibanding berdialog langsung secara langsung, apalagi 70% Generasi Z lebih aman berbicara dengan kawan serta temanya dengan cara online.

Stress Kerja

Schuler (1980) serta Kahn serta Byosiere (1992) dalam (Noeary et al., 2020), stres bisa pula dimaksud selaku sesuatu situasi dinamik dimana seseorang orang dikonfrontasikan dengan sesuatu kesempatan, hambatan (constrain) ataupun desakan (demand) yang berkaitandengan apa yang pula diinginkannya serta yang hasilnya dipersepsikan selaku tidak tentu serta penting.

Emotional Labor

Bagi Khetjenkarn serta Agmapisarn(2020) Emotional Labor merupakan selaku bagian dari persyaratan pekerjaan, bagaimana pegawai mengatur emosi mereka. Rancangan ini mengaitkan adaptasi emosi orang serta ekspresi emosi ini supaya cocok dengan kebijaksanaan lembaga, serta mewajibkan pegawai buat memakai keahlian dalam menyesuaikan emosi di tempat kerja buat menjaga tujuan lembaga.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1
Sumber: Data diolah

Desain / Metodologi / Pendekatan

Lokasi riset kali ini terdapat di Imadji coffee serta satu titik coffee dan sebagian informan yang di wawancarai. Studi Fenomenologi merupakan riset guna menggali pemahaman terdalam para subjek perihal pengalaman beserta maknanya. Riset ini berpusat pada pengalaman sadar dari sudut pandang orang awal (yang hadapi secara langsung). Metode ini berupaya mencari uraian bagaimana individu mengkonstruksi arti serta rancangan konsep penting, dalam kerangka intersubjektivitas. Riset kali ini memakai kualitatif selaku tipe data yang dipakai. Informasi kualitatif dalam riset ini nampak dalam uraian yang diiringi banyak gambar dan sebagian tanya jawab yang dicoba oleh peneliti. Dalam langkah pengumpulan informasi, peneliti memakai sumber informasi primer serta inferior. Informan yang dipakai dalam riset ini diseleksi dengan cara purposive sampling. Ada pula pelapor dalam riset ini merupakan Pegawai Coffeshop Imadji serta satu titik coffee shop dengan jenis generasi Z sejumlah 2 orang, Pemilik Coffeshop sejumlah 2 orang, Praktisi Psikologi sejumlah 2 orang, Pengumpulan informasi, metode tanya jawab, pemilihan, serta pemantauan. Metode tanya jawab dibantu oleh prinsip tanya jawab serta voice recording. Pemilihan dibantu oleh perlengkapan kamera serta novel memo.

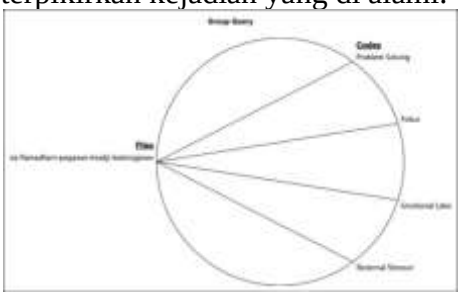
Observasi dibantu oleh perlengkapan catatan cek. Bagi Miles and Huberman (1994) mengemukakan kalau kegiatan dalam analisa informasi kualitatif dicoba dengan cara interaktif serta berjalan dengan cara lalu menembus hingga berakhir, alhasil informasinya sudah jenuh. kegiatan dalam analisa informasi, ialah informasi reduction, informasi display, serta conclusion drawing atau verification.

Analisa informasi yang dicoba oleh periset memakai bantuan aplikasi NVivo 12 plus. ilustrasi fitur yang terdapat pada aplikasi NVivo merupakan fitur Word Cloud ataupun dapat dituturkan pula dengan keywords (katakunci), dengan terdapatnya node yang sudah dicoba awal kali oleh periset hingga Ketika periset memakai fitur Word Cloud ini hingga akan timbul keywords ataupun katakata kunci yang berarti pada analisa informasi itu. Setelah itu terdapat fitur Hierarki Chart yang mana dalam fitur ini menguraikan mengenai apa saja yang sangat banyak diulas pada postingan itu. Setelah itu terdapat pula fitur Cluster Analysis yang mana pada fitur ini bisa menarangkan terdapatnya ikatan antara keywords yang satu dengan yang yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara dengan pegawai Coffeeshop 1

Berdasarkan *indepth interview,* terdapat beberapa kata yang muncul diantaranya adalah masalah , yang dimana masalah yang dimaksud adalah penguasaan diri atau pengontrolan diri agar suatu masalah tidak akan mengganggu focus karyawan . Selanjutnya adalah *berusaha* , jadi usaha yang dikatakan oleh informan adalah kita dapat mengesampingkan sesuatu yang terjadi selama kita bekerja .dengan hal ini dapat bisa membuat focus Kerja masalah yang dikatakan oleh informan adalah bagaimana cara menyikapi dengan tenang ketika masalah itu muncul . selanjutnya di atas terdapat kata berantem yang dimana narasumber menyebutkan ketika mereka berantem mereka mempunyai pemikiran dan perasaan yang harus di kobarkan sehingga tidak terpikirkan kejadian yang di alami.



Gambar 1 analisi Node Explore

Sumber : Data diolah, 2024

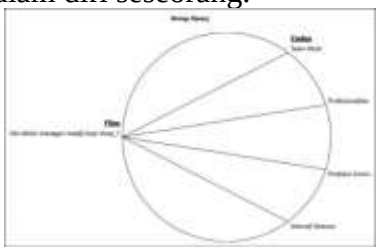
Berdasarkan word frequency diatas terdapat beberapa kata yang muncul yaitu problem solving , yang dimana yang di maksud dengan informan adalah bagaimana caranya suatu masalah yang di hadapi dapat di control dengan di selesaikan dengan bersama – sama atau dengan musyawarah bersama maka akan menemukan jalan keluar . selanjutnya kata yang muncul yaitu fokus yang dimaksud dengan informan adalah suatu pekerjaan harus bisa konsisten dengan pemikiran kerjaan dengan tidak memikirkan suatu masalah . informan juga menjelaskan terkait emotional labor yaitu penguasaan diri dengan mengesampingkan masalah yang ada dan berusaha untuk tidak membawa suatu masalah dari luar atau dalam ketempat kerja sehingga dapat mengontrol diri.

Hasil Wawancara dengan Distric Manager Coffeeshop 1

Berdasarkan *indepth interview,* beberapa kata yang muncul diantaranya adalah teman yang di maksud oleh informan yaitu temen atau rekan kerja pasti ada di dalam pekerjaan dan teman itu adalah team work selama bekerja pasti ada masalah yang terjadi di dalam kerjaan mungkin adanya maslah yang timbul terhadap teman sendiri kadang ada juga ketika ada masalah teman yang bisa membantu kita memecahkan sebuah maslah mungkin dengan musyawarah . teman juga bisa menjadi temen untuk

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

menghibur ketika ada suatu masalah . selanjutnya adalah profesional yang di maksud informan yaitu seseorang yang paham akan tanggung jawab pekerjaannya baik secara individu, secara tim/berkelompok serta mampu mencapai tujuan suatu instansi/perusahaan jadi seseorang atau karyawan harus bisa mengerti ketika harus mengontrol semuanya yang terjadi dalam diri seseorang.



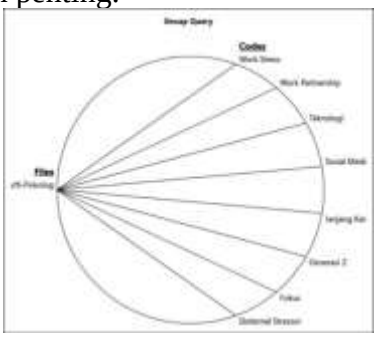
Gambar 2 analisis Node Explore

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan word frquency diatas terdapat beberapa kata yang muncul yaitu team work yang di maksud oleh informan adalah rekan kerja untuk mencapai terget yang di tentukan maka dari itu dimana suatu karyawan harus bisa menahan diri dan menkondisikan suatu masalah yang ada.

Hasil Wawancara Dengan M Lutfi Hadi Wicaksono,S.Psi (Akademisi Psikologi)

Berdasarkan *indepth interview,* beberapa kata yang muncul diantaranya adalah generasi yang maksud oleh informan yaitu Selanjutnya yang di maksud oleh informan adalah stress yaitu karyawan yang mengalmi kondisi ekternal atau internal yang di alami seseorang . selanjutnya yang di maksud focus oleh informan yaitu seseorang yang harus bisa menahan diri dari suatu masalah yang di hadapi dengan tenang dan tidak berlarut – larut memikirkan hal tersebut . selanjutnya adalah instan yang di maksud oleh informan yaitu sesuatu yang di dapat dan diinginkan dalam mudah dan ini sangat di minati oleh generasi z jaman sekarang . selanjutnya stress menurut informan yaitu stress yang di alami cukup lah banyak dan rata – rata generasi z. selanjutnya focus yang di maksud oleh informan focus adalah seseorang yang bisa mengerti suatu keadaan di dalam suatu pekerjaan karena itu sangatlah penting.



Gambar 3 analisis Node Explore

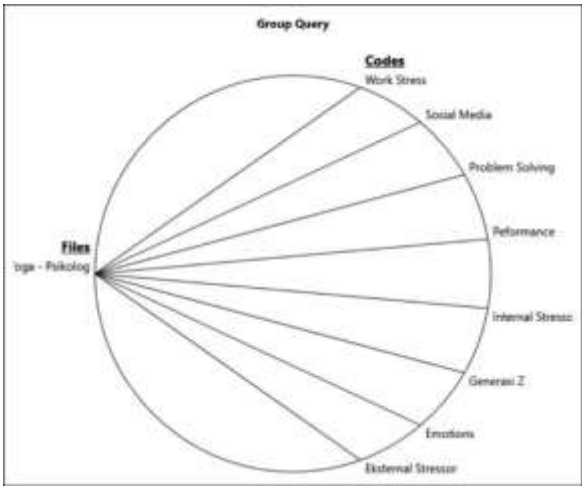
Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan word frquency diatas terdapat beberapa kata yang muncul yaitu teknologi yang di maksud dengan teknologi sesuatu yang sudah sangat berkmbang di zaman sekarang dan rata – rata generasi z sudah cukup mampu dan bisa mengoprasikaan sesuatu teknologi yang berkembang sangatlah pesat . selanjutnya adalah jenjang karir yang di maksud oleh informan adalah yaitu seseorang yang mempunyai kerjaan yang bagus dalam suatu perusahaan atau tempat kerja dan semua di mulai dari 0 . selanjutnya yang di maksud generasi z oleh informan yaitu seseorang yang lahir di usia 2000 ketas serta pemikiran yang beda terhadap generasi yang sebelumnya adalah x , y.

Hasil wawancara dengan Ida Bagus Gede Yoga Pramana S.Psi (Dosen Psikologi)

Berdasarkan *indepth interview,* terdapat beberapa kata yang muncul diantaranya adalah emosional , yang dimana emosional yang dimaksud adalah kondisi yang di alami oleh pekerja mulai dari internal atau ekternal jadi akan menimbulkan stress jika beban di bawa ketempat kerja. selanjutnya generasi yang dimkasud oleh informan yaitu generasi yang paling banyak bekerja pada coffee shop adalah generasi z yang di mana banyak karyawan gen z yang mengalami mengalami stress serta mental yang belum kokoh. selanjutnya faktor yang di maksud oleh informan adalah faktor yaitu faktor yang di alami di lingkungan

eksternal atau internal yang mereka hadapi sehingga perilaku atau pikiran menjadi tidak stabil.



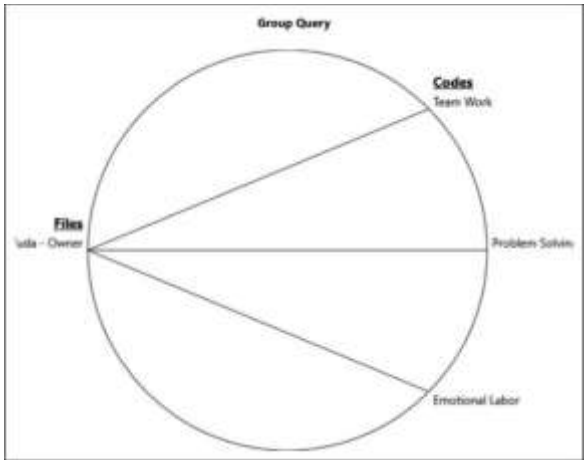
Gambar 4 analisis Node Explore

Sumber : Data diolah ,2024

Berdasarkan word frquency diatas terdapat beberapa kata yang muncul yaitu work stress yang di maksud oleh informan yaitu Stres di tempat kerja juga berarti suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Sehingga dapat menimbulkan ketidak focus akibat masalah yang di alami. selanjutnya perfomance yang di maksud oleh informan yaitu penampilan gimik muka atau tubuh ketika berinteraksi terhadap orang lain. selanjutnya internal stressed yaitu yang di maksud oleh informan yaitu seseorang stres yang berasal dari dalam diri individu yang harus di kontrol. selanjutnya yang di maksud adalah eksternal stressor yaitu penyebab stres yang berasal dari luar diri individu mungkin masalah yang terjadi di tempat kerja atau teman.

Hasil Wawancara dengan salah satu owner Coffeeshop 2

Berdasarkan *indepth interview,* terdapat beberapa kata yang muncul antara lain karyawan, yang di mana menurut penjelasan dari informan karyawan yang di maksud adalah banyak karyawan yang bekerja sambil kuliah maka dari itu harus dapat bisa mengerti masalah yang timbul. selanjutnya musyawarah dimana menurut informan yaitu ketika ada masalah eksternal atau internal dapat di selesaiin baik" bersama rekan kerja atau kerabat serta manager yang ada .selanjutnya ada solusi yang di maksud informan solusi yang di maksud adalah ketika suatu masalah muncul di itu bisa di selidiki dan di selesaikan bersama – sama baik msalah eksternal ataupun internal . selanjutnya focus dimana focus yang di maksud informan yaitu kita perlu focus ketika sedang bekerja karena itu penting banget dan tidak mengganggu pikiran .serta stamina tidak kekuras habis.



Gambar 5 analisis Node explore

Sumber : data diolah, 2024

Dari word frequency di atas terdapat beberapa kata yang muncul antara lain yaitu adalah team work, yang dimana dimaksud oleh informan adalah sebuah mindset yang harus dimiliki pekerja agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya team work suatu kerjaan akan berasa santai dan tidak menimbulkan beban terhadap diri sendiri. selanjutnya ada problem solving yaitu dengan mampu dapat memecahkan masalah dengan harus bisa berpikir positif, sistematis dan logis terhadap masalah yang timbul baik dari internal maupun eksternal. selanjutnya ada emotional labor yang berarti penguasaan diri yang dimiliki di saat bekerja agar tidak menghilangkan kosentrasi saat bekerja.

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

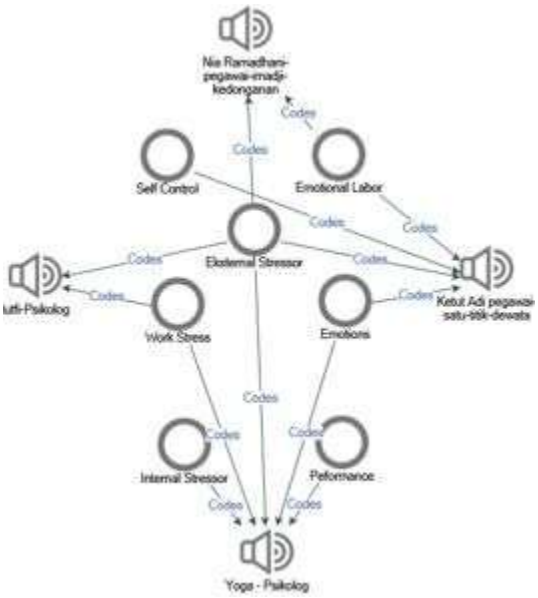


Diagram 6 Person`s Statement Comparation Analysis

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Dapat dilihat dari hasil komparasi statement dari karyawan pekerja coffee shop yaitu imadji coffee kedonganan dan satu titik dewata coffee dapat dilihat bahwa mereka memiliki beberapa kesamaan persepsi tentang eksternal stressor dan mereka mengatakan dengan melakukan self control dan emotional labor karyawan akan dapat bekerja dengan santai dan tidak pusing memikirkan masalah yang ada.Selain itu terdapat juga kesamaan persepsi tentang emotional , Ketut adi dan nia ramadhani mengatakan work stress dan internal stressor tidak akan mengganggu pekerjaan mereka . Lutfi dan yoga selaku gelar psikolgi mengatakan bahwa yang di alami pekerja generasi z rata – rata banyak mempunyai masalah dari ekternal dan internal jadi maka dari itu mereka harus bisa self control agar kerja karyawan dapat di lihat baik di depan konsumen . Contoh dari masalah yang dialami oleh ketut adi adalah permasalahan dari hubungannya dengan pacarnya yang dimanan itu bisa mengganggu kinerja nya ketika bekerja.

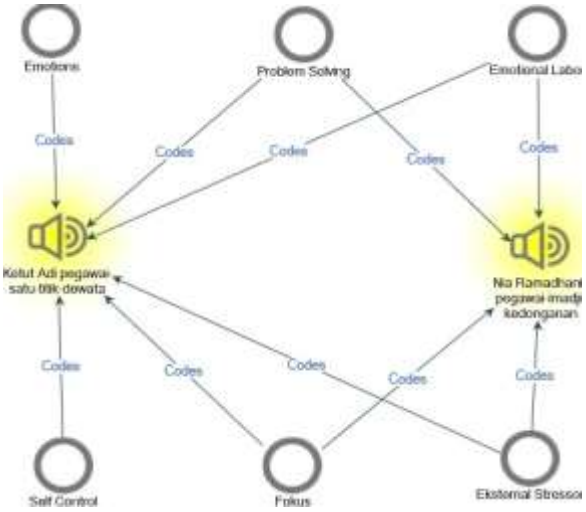


Diagram 7. Person`s Statement Comparation Analysis

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Dapat dilihat dari hasil code di atas terdapat beberapa persamaan persepsi yaitu tentang self ketut adi pegawai satu titik kopi dewata mengatakan dengan adanya self control itu sangat baik kedepannya agar tidak dapat mempengaruhi pekerjaan . yang bernama nia ramadhani juga merupakan informan utama dalam penelitian ini, mengatakan jika eksternal stressor harus bisa di kondisikan serta berusaha tersenyum di depan karyawan , maka semua akan berjalan lancar . Selain itu di atas kedua informan juga mengkonfirmasi adanya emotional labor yang dimana disana mereka mengkonfirmasi emotional labor merupakan suatu yang penting bagi informan ketika mereka bekerja, karena sesuai dengan artikel yang berjudul "Hubungan antara emotional labor dengan burnout pada pegawai badan pusat statistik (bps) kota semarang" (shelia amalia Hanum, 2018). Jadi dengan diperkuat oleh jurnal tersebut bisa dikonfirmasi bahwa emotional labor sangat berpengaruh terhadap peforma dan kinerja dari karyawan coffe shop. Selain itu ada fokus, yang dimana informan mengatakan dengan memiliki fokus terhadap pekerjaan yang dia lakukan kita bisa memberikan peforma yang lebih baik dan membuat kinerja kita lebih efektif seperti dalam menjaga emosi dari Gen Z yang dimana mereka

kadang memiliki emosi yang kurang bisa dijaga dan mudah berubah kepribadian seperti yang dikonfirmasi oleh artikel " Hubungan Antara Kestabilan Emosi dengan Harga Diri Pada Generasi Z" oleh (Nurlaiili, 2020) yang dimana penelitian ini Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kestabilan emosi dengan harga diri pada Generasi Z. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kestabilan emosi, maka harga diri pada Generasi Z cenderung akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendahkestabilan emosi, maka harga diri pada Generasi Z cenderung akan semakin rendah. Harga diri pada Generasi Z tidak hanya dipengaruhi oleh kestabilan emosi, masih ada variabel – variabel lain yang mempengaruhi harga diri bagi Generasi Z.

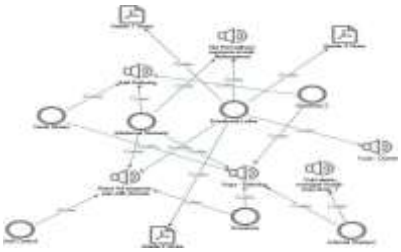


Diagram 8 Project Map Analysis

Sumber : data diolah,2024

Dari project map di atas dapat disimpulkan bahwa emotional labor merupakan salah satu cara karyawan di suatu perusahaan untuk mengatasi beberapa masalah yang mereka miliki agar tidak mengganggu kinerja mereka ketika bekerja. Seperti yang dikonfirmasi oleh informan pegawai imadji kedonganan yang dimana dia memiliki internal stressor yang dipicu dari hubungannya dengan pacarnya, yang dimana informan mengatakan bahwa ketika dia memiliki masalah dengan pacarnya dia bisa memposisikan dirinya di depan pelanggan agar tidak mengganggu kinerjanya. Hal itu juga di konfirmasi oleh artikel 1 yang berjudul "Hubungan antara *emotional* Labor dengan Burnout pada Pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang" oleh (S. A. Hanum & Siswati, 2017) yang dimana penelitian tersebut menjelaskan *Burnout* adalah suatu kondisi kelelahan baik secara fisik, mental, maupun emosional yang dihasilkan oleh kerja yang berlebihan. *Emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkannya secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang. Jadi emotional labor yang terkait dengan penelitian ini adalah bagaimana cara individu dalam mengatasi masalah yang mereka alami baik dari internal atau eksternal agar mereka tidak memiliki sifat yang cenderung emosional. Adapun informan lain yang sama-sama mengkonfirmasi node lainnya adalah ketut adi yang dimana informan mengkonfirmasi adanya eksternal stressor yang dia alami ketika bekerja, salah satu yang dia alami adalah masalah dalam hubungannya. Jadi dari caranya menangani hal tersebut termasuk dalam kategori bagaimana karyawan bisa mengatasi berbagai masalah yang ada di kehidupannya agar tidak menjadi emosional.

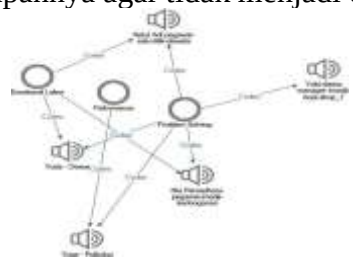


Diagram 9 Project Map Analysis

Sumber : data diolah,2024

Di atas dapat dilihat temuan baru problem solving, yang dimana problem solving tersebut dikonfirmasi oleh beberapa informan seperti ketut adi yang menjadi karyawan satu titik coffe. Yang dimana dia menjelaskan setiap permasalahan yang dia miliki dengan beberapa hal, seperti yang dilakukan informan yaitu dengan cara tidak mengindahkan permasalahan yang bukan merupakan masalah dari dunia pekerjaan karena itu dapat mengganggu kinerja mereka. Selain itu ada juga informan yang

mengkonfirmasi peformance seperti Yoga – psikolog yang dimana dia mengatakan bahwa dengan karyawan memiliki tingkat stress yang tinggi dapat memicu penurunan kinerja atau peformance karyawan ketika melakukan pekerjaan. Yang dimana itu juga dikonfimasi oleh artikel yang berjudul " Burnout pada karyawan: Bagaimana peranan emotional labor dan workplace spirituality? " yang dimana penelitian ini memiliki hasil bahwa dengan karyawan memiliki tingkat stress yang tinggi dapat memicu penurunan kinerja mereka ketika melakukan pekerjaan. Dengan dua temuan di atas berkaitan juga dengan emotional labor yang dimana dengan karyawan bisa memanajemen bagaimana caranya menangani hal yang diluar kendali mereka ketika mereka berhadapan dengan kewajiban dan tanggung jawab ketika bekerja.

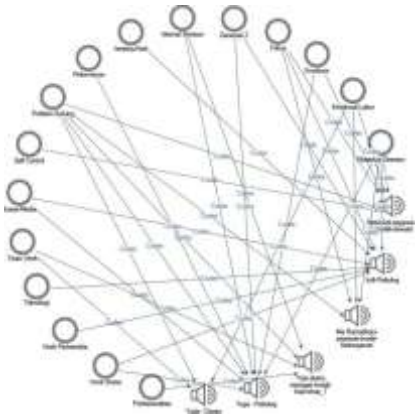


Diagram 10. Project map " judul skripsi"
Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan project map di atas dapat disimpulkan bahwa setiap informan yang menjadi pegawai di coffe shop mengalami strees akibat bekerja baik pemicu yang disebabkan oleh faktor eksternal ataupun internal yang disebabkan oleh macam-macam atau berbagai hal. Selanjutnya para informan juga menjelaskan dengan mereka mengalami pemicu stress dari luar atau dari dalam mereka dapat memiliki penyelesaian masalah yang berbeda-beda tergantung pribadi mereka dalam menyikapi suatu masalah. Diatas juga terdapat emotional labor yang merupakan bagaimana cara karyawan menghandle masalah yang mereka miliki yang dimana ketika mereka memiliki cara pengendalian masalah yang baik maka segala permasalahan mereka yang dialami akan menjadi lebih mudah diatasi dan lebih terstruktur. Hal ini dijelaskan dalam artikel "Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Burnout Pada Pegawai Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Semarang" yang dimana dalam artikel tersebut menjelaskan bahwa *Emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkannya secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi. Dengan adanya jurnal diatas dapat mengkonfirmasi bahwa dengan emotional labor dapat membantu pekerja tetap memiliki kontrol terhadap dirinya sendiri. Karena dengan memiliki pengendalian diri yang baik akan memberikan peforma kinerja yang baik kedepannya. Emotional labor merupakan salah satu hal yang harus sangat diperhatikan oleh karyawan ketika bekerja di perusahaan, hal tersebut merupakan hal yang penting dalam menata karir dan emosi ketika bekerja. Seperti yang sudah dilakukan oleh salah satu informan yaitu ketut adi yang sudah melakukan cara ketika dia memiliki masalah diluar pekerjaannya yang menurutnya dapat mengganggu kinerjanya maka dia memilih tidak mengindahkan masalah tersebut agar tidak mengganggu dia ketika bekerja

KESIMPULAN

Artikel ini menyelidiki penerapan Emotional Labor dalam konteks pekerja Generasi Z, yang dikenal sebagai generasi inovatif tetapi juga rentan terhadap stres. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1996 hingga 2010, menghadapi berbagai tantangan emosional di tempat kerja, terutama di industri yang penuh interaksi sosial seperti coffee shop. Penelitian menunjukkan bahwa pekerja Gen Z sering kali terpapar pada tekanan dari masalah pribadi yang dapat mempengaruhi performa

kerja mereka. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk mengembangkan keterampilan dalam mengelola emosi.

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa kemampuan untuk mengontrol emosi sangat krusial bagi pekerja Gen Z. Mereka perlu belajar untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan keadaan emosional mereka. Dalam konteks coffee shop, di mana pelayanan yang ramah dan profesional sangat dihargai, pekerja dituntut untuk tetap tenang dan positif meskipun mengalami masalah pribadi. Dengan demikian, Emotional Labor menjadi aspek penting dalam pekerjaan mereka, yang mengharuskan mereka untuk menampilkan emosi positif meskipun mungkin merasa sebaliknya.

Selain itu, artikel ini menyoroti berbagai strategi coping yang digunakan oleh pekerja Gen Z untuk menghadapi stres. Strategi seperti self-control dan komunikasi yang efektif dengan rekan kerja terbukti penting dalam membantu mereka mengatasi masalah emosional. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kerja sama tim, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan saling berbagi pengalaman dan problem solving, pekerja dapat meredakan tekanan yang mereka alami.

Penelitian ini juga mencatat bahwa dukungan dari manajemen sangat penting dalam menciptakan atmosfer kerja yang positif. Manajemen perlu menyadari tantangan emosional yang dihadapi oleh pekerja Gen Z dan memberikan pelatihan atau sumber daya yang diperlukan untuk mengelola emosinya. Program pelatihan yang mencakup keterampilan komunikasi, pengelolaan stres, dan teknik relaksasi dapat membantu pekerja Gen Z untuk lebih baik dalam mengelola Emotional Labor mereka, sehingga meningkatkan kinerja dan kesejahteraan mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya pemahaman tentang Emotional Labor dan bagaimana pekerja Generasi Z dapat beradaptasi dengan tekanan emosional di tempat kerja. Dengan pendekatan yang tepat, mereka tidak hanya dapat meningkatkan performa kerja, tetapi juga menjaga kesehatan mental mereka. Mengingat kerentanan emosional yang sering dikaitkan dengan Generasi Z, dukungan dari lingkungan kerja menjadi vital untuk membantu mereka mengatasi tantangan yang ada, menjadikan Emotional Labor sebagai aspek yang tidak dapat diabaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia di era modern.

SARAN

1. Disarankan bagi perusahaan, terutama yang mempekerjakan Generasi Z, untuk mengimplementasikan program pelatihan keterampilan emosional. Program ini dapat mencakup teknik pengelolaan stres, komunikasi efektif, dan strategi coping yang dapat membantu karyawan dalam mengelola emosi dan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja. Pelatihan semacam ini akan memberikan alat yang diperlukan untuk menghadapi tantangan emosional yang mungkin muncul dalam lingkungan kerja.
2. Manajemen perlu mengambil pendekatan proaktif dalam mendukung kesejahteraan emosional karyawan. Ini dapat dilakukan dengan menciptakan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja-hidup, menyediakan waktu untuk istirahat, serta mendorong komunikasi terbuka tentang masalah emosional. Dengan membangun budaya organisasi yang mendukung, karyawan akan merasa lebih nyaman untuk berbagi tantangan yang mereka hadapi, yang pada gilirannya dapat mengurangi stres di tempat kerja.
3. Perusahaan harus mendorong pembentukan komunitas di antara pekerja, terutama di kalangan Generasi Z. Kegiatan tim, seperti outing atau workshop, dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat antar karyawan. Dengan memiliki

dukungan sosial yang baik di tempat kerja, karyawan akan lebih mampu mengatasi stres dan masalah emosional, serta merasa lebih terhubung dengan rekan-rekannya.

4. Disarankan untuk memberikan fleksibilitas dalam pekerjaan, seperti opsi kerja jarak jauh atau pengaturan jam kerja yang lebih fleksibel. Fleksibilitas semacam ini dapat membantu karyawan menyesuaikan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi mereka, sehingga mengurangi tekanan emosional yang mungkin dihadapi. Ini juga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan
5. Perusahaan sebaiknya mengadakan program pemantauan kesehatan mental secara berkala. Ini bisa berupa survei atau sesi konsultasi dengan psikolog untuk memahami kondisi emosional karyawan. Dengan data yang diperoleh, perusahaan dapat merespons dengan tindakan yang sesuai untuk mendukung kesejahteraan mental karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Achmadi, A. (2021). Stres kerja dan cybeloafing pada generasi Y dan Z: Peran usia dan status pernikahan sebagai boundary condition. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, 4(2),461–470. https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.371

[2] Barnes et al. (2016). National Aeronautics and Space Administration National Aeronautics and Space Administration Goddard Institute for Space Studies. Isentropic Transport and the Seasonal Cycle Amplitude of CO2. J. Geophys. https://doi.org/10.1002/2016JD025109

[3] Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. Journal of Applied Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/a0019364

[4] Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. Journal of Applied Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1256

[5] Grande, T., Bernasconi, A., Erhart, A., Gamboa, D., Casapia, M., Delgado, C., Torres, K., Fanello, C., Llanos-Cuentas, A., & D'Alessandro, U. (2007). A Randomised Controlled Trial to Assess the Efficacy of Dihydroartemisinin-Piperaquine for the Treatment of Uncomplicated Falciparum Malaria in Peru. Journal.Pone.0001101, 2(10), e1101. https://doi.org/https://doi.org/10.1371

[6] Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. Journal of Occupational Health Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/a0022876

[7] Koesindratmono, F., & Septarini, B. G. (2011). H. (2011). ubungan antara masa kerja dengan pemberdayaan psikologis pada karyawan PT. Perkebunan Nusantara X (Persero). Jurnal INSAN , 13 (1), 50 – 57.

[8] Lee, L., & Madera, J. M. (2019). Faking it or feeling it. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(4), 1744–1762. https://doi.org/10.1108/ijchm-05-2018-0405

[9] McKinsey. (2022). Bagaimana Gen Z melihat tempatnya di dunia kerja? Dengan gentar. https://www.mckinsey.com/featured-insights/sustainable-inclusive-

growth/future-of-america/how-does-gen-z-see-its-place-in-the-working- world-with-trepidation

[10] Noeary, S. A., Purnomo, A. K., & Waruwu, F. (2020). Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh stres kerja terhadap niat keluar. Jurnal Manajemen Maranatha, 20(1), 31–40. https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.2752

[11] Prisillya, T., & Turangan, J. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Niat Untuk Berpindah. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 1(2), 105–112.

[12] Ratih Prihatina. (2022). Mengenal Istilah Strawberry generation mengubah generasi rapuh menjadi generasi tangguh. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14811/Generasi-Strawberry-Generasi-Kreatif-Nan-Rapuh-dan-Peran-Mereka-Di-Dunia-Kerja-Saat-Ini.html

[13] Saepudin, D., Sugito, & Jayadi. (2022). Penggolongan Generasi sebagai Pemoderasi Lingkungan Kerja , Kepemimpinan dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Pendahuluan. MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan, 2(2), 155–166.

[14] Sarafino, E. P., & Timothy. (2012). Health psychology: Biopsychosocial interactions, seventh edition. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.

[15] Sugiyanto, E. P., & Mulyono. (2022). Pengaruh Terapi Bermain Game Online Terhadap Tingkat Stres Anak Usia Dini . Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa, 5(9), 1689–1699.

[16] Takaheghesang, H., L., & g, V. P. K., & Sendow, G. M. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Pemberdayaan Psikologis Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.

[17] Tuffour, I. (2017). A Critical Overview of Interpretative Phenomenological Analysis: A Contemporary Qualitative Research Approach. Journal of Healthcare Communications, 02(04), 1–5. https://doi.org/10.4172/2472-1654.100093

[18] Weaver, A. D., Allen, J. A., & Erks Byrne, R. (2019). Coping with emotional labor: an intervention study. Management Research Review, 42(9), 1033–1048. https://doi.org/10.1108/MRR-07-2018-0259

[19] Achmadi, A. (2021). Stres kerja dan cybeloafing pada generasi Y dan Z: Peran usia dan status pernikahan sebagai boundary condition. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, 4(2), 461–470. https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.371

[20] Ayu Diah Callista. (2023). Gen Z adalah Generasi Paling Stres di Tempat Kerja?

[21] https://www.akseleran.co.id/blog/gen-z-paling-stres-di-tempat-kerja/

[22] Barage, P., & Sudarusman, E. (2022). PENGARUH WORK-LIFE BALANCE, STRES KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (STUDI PADA PEKERJA GENERASI MILENIAL DI

[23] YOGYAKARTA). Cakrawangsa Bisnis, 3(1), 81–96.

[24] Barnes et al. (2016). National Aeronautics and Space Administration National Aeronautics and Space Administration Goddard Institute for Space Studies. Isentropic Transport and the Seasonal Cycle Amplitude of CO2. J. Geophys. https://doi.org/10.1002/2016JD025109

[25] Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. Journal of Applied Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/a0019364

[26] Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. Journal of Applied Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1256

[27] Grande, T., Bernasconi, A., Erhart, A., Gamboa, D., Casapia, M., Delgado, C., Torres, K., Fanello, C., Llanos-Cuentas, A., & D'Alessandro, U. (2007). A Randomised Controlled Trial to Assess the Efficacy of Dihydroartemisinin-Piperaquine for the Treatment of Uncomplicated Falciparum Malaria in Peru. Journal.Pone.0001101, 2(10), e1101. https://doi.org/https://doi.org/10.1371

[28] Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. Journal of Occupational Health Psychology. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/a0022876

[29] I Putu Dharmawan Pradhana, Luh Putu Sri Devi Mahayuni, Putu Yoga Purnama Wijaya, Putu Adi Saskara Putra, & Ni Ketut Arniti. (2024). HARUSKAH AKU TETAP BERTAHAN? STUDI FENOMENOLOGI TERKAIT KECENDERUNGAN TURNOVER INTENTION PADA GENERASI Z. Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, 4(3), 807–816. Retrieved from https://bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/9032

[30] Koesindratmono, F., & Septarini, B. G. (2011). H. (2011). ubungan antara masa kerja dengan pemberdayaan psikologis pada karyawan PT. Perkebunan Nusantara X (Persero). Jurnal INSAN , 13 (1), 50 – 57.

[31] Lee, L., & Madera, J. M. (2019). Faking it or feeling it. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(4), 1744–1762. https://doi.org/10.1108/ijchm-05-2018-0405

[32] McKinsey. (2022). Bagaimana Gen Z melihat tempatnya di dunia kerja? Dengan gentar. https://www.mckinsey.com/featured-insights/sustainable-inclusive-growth/future-of-america/how-does-gen-z-see-its-place-in-the-working- world-with-trepidation

[33] Noeary, S. A., Purnomo, A. K., & Waruwu, F. (2020). Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh stres kerja terhadap niat keluar. Jurnal Manajemen Maranatha, 20(1), 31–40. https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.2752

[34] Prisillya, T., & Turangan, J. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Niat Untuk Berpindah. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 1(2), 105–112.

[35] Ratih Prihatina. (2022). Mengenal Istilah Strawberry generation mengubah generasi rapuh menjadi generasi tangguh. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/14811/Generasi-Strawberry-Generasi-Kreatif-Nan-Rapuh-dan-Peran-Mereka-Di-Dunia-Kerja-Saat-Ini.html

[36] Saepudin, D., Sugito, & Jayadi. (2022). Penggolongan Generasi sebagai Pemoderasi Lingkungan Kerja , Kepemimpinan dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Pendahuluan. MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan, 2(2), 155–166.

[37] Sarafino, E. P., & Timothy. (2012). Health psychology: Biopsychosocial interactions, seventh edition. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.

[38] Sugiyanto, E. P., & Mulyono. (2022). ENGARUH TERAPI BERMAIN GAME ONLINE TERHADAP TINGKAT STRES ANAK USIA SEKOLAH DIMASA

[39] PANDEMI COVID-19. Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa, 5(9), 1689–1699.

[40] Takaheghesang, H., L., & g, V. P. K., & Sendow, G. M. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Pemberdayaan Psikologis Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.

[41] Tuffour, I. (2017). A Critical Overview of Interpretative Phenomenological Analysis: A Contemporary Qualitative Research Approach. Journal of Healthcare Communications, 02(04), 1–5. https://doi.org/10.4172/2472-1654.100093

[42] Weaver, A. D., Allen, J. A., & Erks Byrne, R. (2019). Coping with emotional labor: an intervention study. Management Research Review, 42(9), 1033–1048. https://doi.org/10.1108/MRR-07-2018-0259

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN