Abstract

Continuous emotional management can have both positive and negative impacts on employee performance. The purpose of this study was to determine the relationship between emotional labor and job performance among frontline employees at CV Mufidah in Gorontalo City. The approach used in this study was quantitative. This study recruited 71 respondents from a total population of 113 using the Slovin formula. Data collection used an emotional labor measurement tool adapted from Adhika and Mujiasih (2021) with a Cronbach's Alpha value of 0.887 and the job performance Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) from Widyastuti & Hidayat (2018) with a Cronbach's Alpha value of 0.866. Analysis used Pearson correlation.The analysis showed a significant positive relationship (r=0.304; p=0.010), indicating a positive relationship between emotional labor and job performance. This indicates that the better employees can manage their emotions (Emotional Labor), the better their job performance will be in daily tasks.

Keywords: *Emotional Labor, Job Performance, Employees*

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Pengelolaan emosi yang dilakukan secara terus-menerus dapat memberikan dampak positif maupun negatif dengan kinerja kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan *emotional labor* dengan *job performance* pada karyawan *frontline* CV Mufidah Kota Gorontalo. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini mengambil subjek sebanyak 71 responden dari total populasi 113 menggunakan rumus *slovin*. Pengambilan data menggunakan alat ukur *emotional labor* yang telah di adaptasi dari Adhika dan Mujiasih (2021) dengan nilai *Crombach's Alpha* sebesar 0,887 dan *job performance Individual Work Performance Questioner* (IWPQ) Widyastuti & Hidayat (2018) dengan nilai *Crombach's Alpha* 0,866. Analisis menggunakan korelasi *Pearson.*

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai (r=0,304;p=0,010) yang artinya terdapat hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *job performance.* Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karyawan dapat mengatur emosi (*emotional labor*) maka semakin baik pula kinerja (*job performance*) yang ditunjukkan dalam tugas sehari-hari.

Kata Kunci : *Emotional Labor, Job Performance*, Karyawan

Dipindai dengan CamScanner