

Peran Kerja Emosional Pemimpin Terhadap Kinerja Dan Kedisiplinan Pegawai : Peran Moderasi Psikologis Modal

Suci Yasinta^a, Nurul Komari^a

^aMagister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Pontianak

*Email : suciyasinta@gmail.com

ABSTRAK

Manusia adalah makhluk sosial yang perlu untuk berinteraksi dengan manusia lain, dalam kehidupan makhluk sosial interaksi adalah bentuk dari perwujudan hidup dimana seseorang akan dianggap bernilai saat dia bisa berinteraksi dengan manusia lain dengan baik, Modal psikologis secara signifikan memoderasi hubungan antara strategi kerja emosional para pemimpin Penelitian ini menyelidiki hubungan antara peran kerja emosional pemimpin terhadap kinerja dan kedisiplinan pegawai dengan peran moderasi psikologis modal. Peserta adalah 120 orang staf dari lulusan IPDN Hasil keseluruhan mendukung gagasan bahwa komitmen (afektif dan normatif) terhadap organisasi memiliki efek positif pada berbagi pengetahuan. Namun, kecerdasan emosional memediasi hubungan di antara mereka sedemikian rupa sehingga hubungan antar peran kerja emosional pemimpin terhadap kinerja dan kedisiplinan pegawai tetap positif, tetapi peran kerja emosional pemimpin bukan lagi fungsi peningkatan kinerja dan kedisiplinan pegawai dalam peran moderasi psikologis modal.

Kata kunci :

PENDAHULUAN

Pemimpin merupakan gambaran yang mencerminkan kerja organisasi dimana pemimpin adalah tokoh utama cerita dari sebuah organisasi yang kemudian akan mempengaruhi kinerja dan kedisiplinan pegawai pemimpin secara aktif mengatur emosi mereka untuk mempengaruhi pengikut mereka selama interaksi pemimpin-pengikut, untuk mencapai tujuan yang diinginkan Penelitian sebelumnya (Ashforth dan Humphrey, 1993; Diefendorff dan Greguras, 2009; Arlie Russell Hochschild, 1979) memberikan bukti bahwa kerja emosional memerlukan proses psikologis yang diperlukan untuk mengelola sentimen sesuai dengan kebijakan organisasi mereka, dan berfungsi sebagai pedoman untuk sikap rasional dalam bekerja. Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosional memiliki empat dimensi: kesadaran diri dan manajemen diri. Bersama-sama, mereka membentuk sisi kompetensi pribadi. Sementara kesadaran sosial dan manajemen hubungan, atau keterampilan sosial, memberi makan kompetensi sosial. Emotional labor (EL) membutuhkan pengaturan perasaan yang terjadi sebagai akibat dari deep acting dan surface acting, yaitu memodifikasi emosi seseorang atau menekan pikiran. Ekspresi emosi asli berbeda dari dua bentuk EL lainnya (Wang, Seibert, dan Boles, 2011). Kesadaran diri atau mengetahui apa yang dirasakan adalah langkah pertama untuk dapat mengelola interaksi kita dengan orang lain. Kesadaran akan emosi kita, memahami penyebabnya dan merefleksikan pola perilaku yang kita tampilkan sebagai konsekuensi dari emosi tersebut (Garner & Associates 2009; Goleman, 1995. Dari perspektif tenaga kerja emosional, dapat dikatakan bahwa para pemimpin mengelola kesan emosi yang

mereka rasakan secara alami selama interaksi mereka dengan pengikut (Friedman dan Miller-Herringer, 1991). Menurut Judge, Woolf, dan Hurst(2009), deep actor merasa bahagia, autentik, dan menikmati pengalaman kerja yang memuaskan sehingga deep actor memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja; dimana kepuasan kerja mengacu pada seberapa kuat seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya. kerja emosional adalah pengaturan emosi, sehingga tampaknya menjadi aspek penting dari kepemimpinan. Peran tenaga kerja emosional (Gross, 1998) dalam literatur kepemimpinan (Gardner et al., 2009; Humphrey et al., 2008) Kecerdasan emosional (EI) adalah "kemampuan untuk merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber energi manusia, informasi, koneksi, dan pengaruh" (Cooper dan Sawaf, 2000, hal.13). Oleh karena itu, topik ini perlu mendapat perhatian dan eksplorasi tersendiri, untuk menemukan wawasan yang lebih berharga mengenai efek emosi terhadap kesejahteraan para pemimpin. Oleh karena itu, topik ini perlu mendapat perhatian dan eksplorasi tersendiri, untuk menemukan wawasan yang lebih berharga mengenai efek emosi terhadap kesejahteraan para pemimpin yang mempengaruhi kinerja dan kedisiplinan pegawai, Torland (2013) menganalisis hubungan antara kerja emosional dan kepuasan kerja, dalam konteks pemimpin wisata petualangan, Demikian pula Nisar, Othman, dan Kamil (2018a), berdasarkan tinjauan pustaka mereka, diusulkan untuk mempelajari strategi kerja emosional pemimpin dengan hasil terkait pemimpin dan pengikut. Mereka juga menambahkan bahwa emosi telah muncul menjadi tuntutan vital di tempat kerja, khususnya di sektor jasa, karena daya saingnya. Berdasarkan bukti empiris, studi penelitian ini akan menjawab pertanyaan penelitian berikut: 1) Apakah strategi kerja emosional pemimpin mempengaruhi kinerja dan kedisiplinan pegawai ? 2) Apakah modal psikologis secara signifikan memoderasi hubungan strategi kecerdasan emosional pemimpin dengan kinerja dan kedisiplinan pegawai ? karena daya saingnya.

KAJIAN LITERATUR

KEPUASAN KERJA

Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing masing pekerjaan (mila badriyah :2015), sedangkan menurut wexley dan yui mengartikan kepasan kerja sebagai *"the way an employee feels about his or her job"* artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kodidi dirinya, dimana perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lain penempatan kerja dan struktur organisasi. konsep kepuasan kerja dikembangkan dalam bidang perilaku organisasi dan tetap menjadi topik yang diteliti secara ekstensif (Ghazzawi,

2008). Spector (1985), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menentukan seberapa kuat orang menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka. Ada diskusi yang diperdebatkan mengenai dimensi kepuasan kerja.

Disiplin Pegawai

Pegawai Negeri Sipil atau lebih sering disingkat PNS dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan tugas dengan handal, profesional dan bermoral dalam hal ini PNS harus mampu memperbaiki sikap mental disiplin kerja dan termotivasi untuk meningkatkan efektifitas kerja, ada beberapa peraturan yang mengatur tentang disiplin PNS diantaranya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 94 Tahun 2021 regulasi ini memuat mengenai kewajiban dan larangan serta hukuman disiplin bagi PNS yang tidak mentaati kewajiban dan atau melanggar aturan tersebut, beberapa indikator yang harus ditingkatkan antara lain meliputi pelaksanaan disiplin kerja dengan mematuhi dan mentaati peraturan disiplin dengan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan serta produktivitas kerja yang berdaya guna.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, Daniel Goleman (1998, hlm. 317) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai "kapasitas untuk mengenali milik kita sendiri" perasaan dan perasaan orang lain, untuk memotivasi diri kita sendiri, dan untuk mengelola emosi dengan baik dalam diri kita sendiri dan dalam hubungan kita|| Coleman dan pengikutnya percaya bahwa tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi dapat meningkatkan efektivitas individu, tim, dan organisasi. Kesadaran diri atau mengetahui apa yang dirasakan adalah langkah pertama untuk dapat mengelola interaksi kita dengan orang lain. Kesadaran akan emosi kita, memahami penyebabnya dan merefleksikan pola perilaku yang kita tampilkan sebagai konsekuensi dari emosi tersebut (Garner & Associates 2009; Goleman, 1995). Sementara, manajemen diri lebih dari menolak perilaku eksplosif atau bermasalah, itu menempatkan kebutuhan sesaat Anda ditahan, untuk mengejar tujuan Anda yang lebih besar dan lebih penting (Garner, 2009) yaitu kemampuan untuk mengatur efek menyedihkan seperti kecemasan dan kemarahan, dan untuk menghambat impulsif emosional (Goleman, 1995). Di sisi lain, kesadaran sosial yang mencakup kompetensi empati adalah kemampuan untuk membaca isyarat nonverbal untuk emosi negatif, terutama kemarahan dan ketakutan, dan untuk menilai kepercayaan orang lain. Ini tentang memahami perasaan orang lain, bukan mengalaminya (Garner, 2009). Sedangkan, manajemen hubungan adalah bagaimana efektivitas keterampilan hubungan kita bergantung pada kemampuan kita untuk menyesuaikan diri dengan, atau mempengaruhi emosi orang lain. Ini adalah keterampilan khusus untuk mempengaruhi dan membujuk orang lain, mengelola dan meningkatkan

kinerja orang lain, memanfaatkan dan mengelola beragam kekuatan tim dan negosiasi serta keterampilan penanganan konflik (Garner, 2009). Penting dan menarik untuk mempertimbangkan seberapa signifikan kecerdasan emosional bagi kinerja yang efektif di tempat kerja karena tentu hal ini akan sangat menentukan penilaian selanjutnya.

Modal Psikologis

Modal psikologis adalah keadaan perkembangan psikologis yang positif, dalam hal kapasitas dan sumber daya, yang mendorong individu untuk memiliki perasaan positif dan termotivasi sampai batas tertentu. Hal ini ditandai dengan empat kualitas pribadi, yaitu: harapan, efikasi diri, optimisme, dan ketahanan. Self-efficacy digambarkan sebagai keyakinan pribadi dalam kompetensi dan kecenderungan seseorang untuk menerima pekerjaan yang menantang, dan untuk memobilisasi sumber daya kognitif untuk berhasil melaksanakan tugas tertentu (Bandura, 1997). Ide modal psikologis diambil dari literatur psikologi konstruktif (Park, Peterson, dan Seligman, 2004; Seligman, 1998). Modal psikologis mengacu pada tingkat kognitif konstruktif individu dalam suksesi dan evolusi yang mengarah ke perilaku organisasi yang positif (Avey, Reichard, Luthans, dan Mhatre, 2011). Untuk menunjukkan kemampuan mental individu Karyawan dengan efikasi diri yang lebih besar menganggap rintangan dan rintangan sebagai peluang untuk memperkuat kompetensi mereka dengan mengatasinya. Harapan didefinisikan sebagai keadaan mental positif yang melibatkan komponen kemauan, energi untuk mengejar tujuan, dan aktif, pencarian kreatif untuk jalur yang mengarah pada pencapaian tujuan (Snyder, 2000). Dimana komponen terakhir dari kontrak psikologis, ketahanan, mengacu pada kapasitas positif untuk mengatasi konflik, dan kesulitan, kegagalan kemunduran, dan menjadi proaktif tentang tantangan masa depan dan mendapatkan peluang melalui pembelajaran (Luthans, 2002).

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Disiplin dan Kepuasan Kerja

Tampilan emosi alami pemimpin cenderung ekspresif otentik diri, perasaan prestasi pribadi dan menunjukan hubungan positif dengan kepuasan kerja (Brothermidge and Grandey, 2002 sheldon, Ryan, Rawsthorne dan Iardi 1997), Lebih jauh lagi, peningkatan upaya yang disengaja diperlukan ketika seorang pemimpin mengungkapkan akting yang dalam (AA Grandey, 2000). Berdasarkan literatur yang disajikan di atas diharapkan, karena kerja emosional di tempat kerja, seorang pemimpin mungkin tidak sepenuhnya puas dengan pekerjaannya. Namun dengan meningkatkan disiplin akan ada dampak positif bagi kepuasan kerja.

Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional

Banyak bukti dari literatur dan teori kepemimpinan menunjukkan pengaruh strategi kerja emosional seorang pemimpin pada sikap pengikut, kinerja pekerjaan dan banyak variabel lainnya, tetapi ada beberapa penelitian yang telah mengeksplorasi pengaruh substansial dari strategi kerja emosional seorang pemimpin pada dirinya. Adapun komponen pemahaman kecerdasan emosional,

karyawan yang cerdas secara emosional cenderung untuk meramalkan kemungkinan emosi kompleks yang akan muncul dari situasi ini, termasuk apakah mereka memiliki perasaan campuran antara kesetiaan dan pengkhianatan dan bagaimana kecemasan tentang rasa tidak aman mereka dapat menyebabkan perasaan frustrasi dan marah. Karyawan dengan kemampuan tinggi untuk mengelola emosi mereka akan lebih mungkin daripada rekan-rekan mereka yang berkemampuan rendah untuk mengontrol reaksi emosional awal mereka terhadap persepsi ketidakamanan kerja. Ini terutama benar jika mereka menganggap reaksi ini tidak produktif. Dalam hal ini, pengelolaan emosi yang dirasakan dapat mengakibatkan karyawan meningkatkan komitmen afektif mereka terhadap organisasi dengan membangkitkan antusiasme untuk pekerjaan mereka (Mayer & Salovey, 1997).

Kecerdasan Emosional dan Modal Psikologis

Karyawan yang memiliki kemampuan tinggi untuk mengelola emosi dapat memutuskan bahwa adalah kepentingan pribadi mereka untuk menekan perasaan tidak aman mereka dan hanya untuk meningkatkan komitmen normatif mereka terhadap organisasi selama masa kerja mereka. Terlepas dari jalan mana yang diambil, masalah utamanya adalah kemampuan karyawan untuk menggunakan kontrol emosional. Dengan demikian, kami mengusulkan bahwa Kecerdasan Emosional akan memoderasi efek persepsi pekerjaan, Cheung, Tang, dan Tang (2011) menunjukkan bahwa modal psikologis memoderasi hubungan antara tenaga kerja emosional dan kelelahan, serta kepuasan kerja. Selain itu, hasil menyoroiti hubungan yang lebih positif untuk individu dengan modal psikologis tinggi sementara peserta dengan modal psikologis rendah tidak memiliki hubungan seperti itu. Berdasarkan temuan ini, modal psikologis memperkuat hubungan yang menguntungkan antara aktif dalam dengan kepuasan kerja. Konstruk yang dirasakan mempromosikan hubungan positif yang kuat dari aktif permukaan dengan kepuasan kerja. Lebih-lebih lagi, mereka berpendapat bahwa modal psikologis memiliki efek moderasi yang lebih lemah pada hasil terkait emosional yang mengandung kelelahan emosional.

METODE PENELITIAN

Kuesioner penelitian memiliki tiga bagian utama: Bagian pertama mengukur berbagi pengetahuan menggunakan skala berbagi Cumming (2004). Bagian kedua mengukur lima dimensi kecerdasan emosional atau emotional quotient (EQ) yang dikembangkan oleh Goleman (1995) yaitu kesadaran diri, regulasi diri, motivasi diri, dan keterampilan hubungan & sosial. Bagian ketiga mengukur dua komponen komitmen (afektif dan normatif) yang dikembangkan oleh Allen dan Meyer (1990). Untuk kedua kecerdasan emosional dan modal psikologis, kuesioner menggunakan skala Likert berkisar antara 1 untuk sangat setuju dan 5 untuk sangat tidak setuju. Sedangkan skala soal kecerdasan emosional berkisar antara 1-4. 1 berarti selalu, 2 kadang-kadang, 3 jarang, dan 4 tidak pernah.

Untuk menguji hipotesis kami, 200 kuesioner dibagikan dengan tangan atau melalui email kepada karyawan yang bekerja di kantor pemerintahan. Kuesioner

termasuk surat yang menunjukkan tujuan survei dan jaminan anonimitas. Tingkat respons keseluruhan adalah 60% atau 155 staf.

Hasil

Untuk menguji reliabilitas kuesioner kami, kami mengukur cronbach alpha untuk bagian yang berbeda, yaitu kecerdasan emosional dan modal psikologis (Afektif & Normatif) dan Kecerdasan Emosional (EQ Kesadaran Diri, EQ Regulasi Diri, EQ Motivasi Diri, Hubungan & Keterampilan Sosial EQ, dan Coaching & Empathy EQ) (lihat Tabel-1 di bawah).

Tabel-1 Keandalan Pengukuran Ukuran Alfa (α) Kecerdasan Emosional 0.859

Modal Psikologis	0,822
Komitmen Afektif	0,875
Komitmen Normatif	0,503
EQ Kesadaran Diri	0,783
Peraturan Diri EQ	0,480
Motivasi Diri EQ	0,479

Hubungan & Keterampilan Sosial EQ 0,743 Pelatihan & Empati EQ 0,531

Statistik deskriptif:

Tabel-2 menyajikan mean, median, standar deviasi, dan varians untuk kepuasan kerja, kecerdasan emosional dan modal psikologis .

Tabel-2 Statistik Deskriptif

kecerdasan emosional	1.84	1.6	0,804	0,64
Modal Psikologis	2.77	2.68	0,63	0,405
Komitmen Afektif	2.70	2.56	0,90	0,81
Komitmen Normatif	2.83	2.87	0,56	0,322
EQ Kesadaran Diri	3.6	4.00	0,58	0,34
Peraturan Diri EQ	2.80	3,00	0,60	0,36
Motivasi Diri EQ	3.40	3.50	0,66	0,44

Hubungan & Keterampilan Sosial EQ 3.50 4.00 0,59 0.35
Pelatihan & Empati EQ 3.60 4.00 0,58 0.34

Dari penjelasan di atas kita dapat menyimpulkan bahwa staf yang bekerja di kantor pemerintahan berukuran sedang memiliki tingkat kecerdasan emosional dan komitmen organisasi tingkat menengah yang lebih tinggi, tetapi pengetahuannya rendah membagikan. Hasil juga menunjukkan bahwa standar deviasi tertinggi adalah komitmen afektif dan berbagi pengetahuan, yang menyiratkan variasi yang tinggi di tingkat mereka di antara peserta.

Analisis regresi:

Hasil Regresi untuk kecerdasan emosional dengan Komitmen Afektif & Normatif: Analisis temuan ini menghasilkan persamaan regresi linier berikut:

Persamaan 1: kecerdasan emosional = 3,06 + 0,218 Komitmen afektif 0,013 sig

Hasil ANOVA dengan nilai F sebesar 7,01 dan signifikansi 0,013 pada taraf signifikan 0,05. Persamaan 2: kecerdasan emosional = 3,24 + 0,639 Komitmen normatif 0,000 sig

Hasil ANOVA dengan nilai F sebesar 10,89 dan signifikansi 0,00 pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian, hasil mendukung hipotesis 1 dan 2 yaitu komitmen afektif dan normatif berhubungan positif dengan kecerdasan emosional.

Hasil Regresi untuk kecerdasan emosional dengan EQ:

Analisis temuan ini menghasilkan persamaan regresi linier berikut:

Persamaan 3: kecerdasan emosional = 3,634 + 3,148 EQ 0,009 sig

Hasil ANOVA dengan nilai F sebesar 7,07 dan signifikansi 0,009 pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian, hasilnya mendukung Hipotesis 3, yaitu EI berhubungan positif dengan modal psikologis.

Hasil Regresi untuk EQ dengan Komitmen Afektif:

Analisis temuan ini menghasilkan persamaan regresi linier berikut:

Persamaan 4: Komitmen afektif = 0,881 + 1,033 EQ 0,000 sig

Hasil ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 16,293 dan signifikansi 0,000 pada taraf signifikan 0,05. Dengan demikian, hasilnya mendukung Hipotesis 4, yaitu EI berhubungan positif dengan kepuasan kerja/.

Hasil Regresi untuk EQ dengan kepuasan kerja :

Hasilnya tidak mendukung Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa kecerdasan gerak memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja; EQ tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

Hasil Regresi untuk EQ sebagai Mediator Antarakepuasan kerja dan kecerdasan emosional : Analisis temuan ini menghasilkan persamaan regresi linier berikut:

Persamaan 5: kecerdasan emosional = 10,822 + 2,847 EQ + 0,30 kepuasan kerja 0,018 sig 0,000 sig

Hasil ANOVA dengan nilai F sebesar 12,152 dan signifikansi 0,000 pada taraf signifikan 0,05. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kecerdasan emosional melalui EQ tetap positif. Namun, ketika EQ diperkenalkan sebagai mediator antara kepuasan kerja dan kecerdasan emosional, kepuasan kerja bukan lagi fungsi kecerdasan emosional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian adalah untuk menilai dampak psikologis terhadap kecerdasan emosional melalui EI yang sudah pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Hasil kami menunjukkan bukti empiris yang kuat secara keseluruhan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan kecerdasan emosional melalui model psikologi.

Hasil mendukung Hipotesis 1 yang secara positif menghubungkan modal psikologis dengan kecerdasan emosional.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memverifikasi apakah hubungan ini berlaku dalam studi serupa dan budaya yang berbeda.

Hasil kami juga mengkonfirmasi prediksi kami dalam hipotesis 3 bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif untuk modal psikologis. Hal ini memperluas penelitian Othman, Abdullah, dan Ahmad (2008) yang mengisyaratkan hubungan tersebut dengan menyimpulkan dari penelitian mereka bahwa karyawan dengan EQ tinggi mampu mengesampingkan kepentingan pribadi mereka demi efektivitas tim dengan berbagi pengalaman pribadi mereka ketika berhadapan dengan rekan kerja. .

Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif dengan kepuasan kerja adalah juga dikonfirmasi. Hubungan yang teridentifikasi di antara mereka menunjukkan bahwa mereka yang memiliki tingkat EI rendah/tinggi cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah/tinggi di tempat kerja. Namun, hasil kami tidak mendukung Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa EI memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja. .

Ketika EI diperkenalkan sebagai mediator antara disiplin dan kecerdasan emosional, hasilnya adalah sebagai berikut: (a) kepuasan kerja tidak lagi menjadi prediktor yang signifikan untuk kecerdasan emosional ; (b) hubungan antara kepuasan kerja dan kecerdasan emosional tetap positif. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan meningkatkan kecerdasan emosional melalui modal psikologis.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mendukung gagasan bahwa model psikologis berpengaruh pada kecerdasan emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengaitkan kepuasan kerja dengan peningkatan kedisiplinan untuk berkontribusi pada fungsi dan kinerja organisasi – dalam hal ini, menyumbangkan modal intelektual seseorang. Namun, penelitian ini menunjukkan pentingnya ukuran berbasis kepribadian dalam prediksi kecerdasan emosional di tempat kerja. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pimpinan dapat memprediksi kecerdasan emosional karyawan berdasarkan modal psikologis mereka. Direkomendasikan bahwa manajer tidak perlu menghabiskan waktu mereka untuk mencoba meningkatkan kedisiplinan bagi karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka, tetapi hanya dengan memilih karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi atau bekerja untuk meningkatkan EI mereka, kecerdasan emosional dapat ditingkatkan. Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosional tidak ditentukan secara genetik, tetapi sebagian besar dipelajari dan terus berkembang dengan pengalaman baru. Penting untuk menunjukkan bahwa kita tidak ingin memajukan gagasan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi adalah superior, manusia super, atau secara inheren altruistik dan etis. Semua karyawan mengalami pasang surut emosi (Weiss &

Cropanzano, 1996), dan, seperti yang telah kita catat, individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi tidak kebal terhadap perasaan negatif yang terkait dengan ketidakamanan kerja. Namun, kami berpendapat bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional lebih mungkin untuk memutuskan urutan efek yang menghubungkan rasa tidak aman dalam pekerjaan dan perilaku negatif, meskipun lokasi yang tepat di mana efek moderasi akan terjadi kemungkinan bervariasi di antara individu. Beberapa karyawan mungkin lebih baik dalam mengendalikan reaksi emosional awal mereka, sedangkan yang lain akan lebih baik dalam menangani emosi begitu itu terjadi. Ini adalah area lain di mana penelitian empiris kemungkinan akan membuahkan hasil.

REFERENSI

- Ardichvili, A., Halaman, V. dan Wentling, T. (2003). Motivasi dan Hambatan untuk Berpartisipasi dalam Komunitas Berbagi Pengetahuan Virtual
Praktek, Jurnal Manajemen Pengetahuan, 7 (1), 64-77.
- Argote, L. (1999). Pembelajaran Organisasi: Menciptakan, Mempertahankan dan Mentransfer Pengetahuan. Boston, MA: Penerbit Akademik Kluwer. Argote, L., Ingram, P., Levine, JM dan Moreland, RL (2000). Transfer Pengetahuan dalam Organisasi, Perilaku Organisasi dan Manusia
Proses Keputusan, 82 (1), 1-8.
- Argote, L., Gruenfeld, D. dan Naquin, C. (2001). Pembelajaran kelompok dalam Organisasi, dalam ME Turner (ed.) Kelompok di tempat kerja: Teori dan Penelitian,
369-411. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cabrera, A. dan Cabrera, EF (2002). Dilema berbagi pengetahuan, Studi Organisasi, 23 (5), 687-710.
- Chen, J., C. Silverthorne & J. Hung (2006). Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja
Profesional Akuntansi di Taiwan dan Amerika. Jurnal Pengembangan Kepemimpinan & Organisasi, 27 (4), 242-249.
- Chow, CW, Deng, FJ dan Ho, JL (2000). Keterbukaan berbagi pengetahuan dalam organisasi: studi banding Amerika Serikat dan Republik Rakyat Cina, Jurnal Penelitian Akuntansi Manajemen, 12 (1), 65-95.
- Conneily, C. dan Kelloway, EK (2003). Prediktor Persepsi Karyawan tentang Budaya Berbagi Pengetahuan. Kepemimpinan dan organisasi jurnal pembangunan. , 24 (5), 294-301.
- Conner, KR dan Prahalad, CK (1996). Sebuah teori berbasis sumber daya perusahaan: pengetahuan versus oportunisme, Ilmu Organisasi, 7 (5), 477-501
- Cooper, R. dan Sawaf, A. (2000). Eksekutif EQ, Texere Publishing Ltd, London.
- Cummings, JN (2004). Kelompok Kerja, Keragaman Struktural dan Berbagi Pengetahuan dalam Organisasi Global, Ilmu Manajemen , 50 (3), 352-64.
- Davis, JA (1985). Logika Urutan Penyebab, Sage, Beverly Hills, CA.

- De Vries, RE, Van Den Hoof, B., Ridder, JA, (2006). Menjelaskan berbagi pengetahuan: peran gaya komunikasi tim, kepuasan kerja, dan keyakinan kinerja. *Riset Komunikasi*, 33 (2), 115–135.
- Dirks, KT dan Ferrin, DL (2001). Peran Kepercayaan dalam Pengaturan Organisasi, *Ilmu Organisasi*, 12, 450-67. Dixon, N. (2002). Penerima berbagi pengetahuan yang terabaikan. *Jurnal Bisnis Ivey*, 66 (4), 35-40.
- Drucker, P. (1993). *Masyarakat Pasca-Kapitalis*, Butterworth-Heineman, Oxford
- Empson, L. (2001). Takut eksploitasi dan takut kontaminasi: hambatan transfer pengetahuan dalam merger antara layanan profesional perusahaan, *Hubungan Manusia*, 54(7), 839-62.
- Banjir, P., Turner, T., Ramamoorthy, N. dan Pearson, J. (2001). Penyebab dan konsekuensi kontrak psikologis di antara pekerja pengetahuan dalam teknologi tinggi dan industri jasa keuangan, *Jurnal Internasional Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12 (7), 1152-61.
- Garner, S., dan Rekan (2009). *Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja, Panduan untuk Manajer: Saran dan Sumber Daya*, tersedia di:
<http://www.shonagarner.co.uk/corporate/four-areas-of-emotional-intelligence.php#socialawareness>, diakses 2 November 2009.
- Goleman, D. (1998). *Bekerja dengan Kecerdasan Emosional*, New York: Bantam Books.
- Hall, H. (2001). Keramahan masukan: memotivasi berbagi pengetahuan di intranet, *Jurnal IlmuInformasi*, 27 (3), 139-46
- Hansen, M., Nohria, N. dan Tiemey, T. (1999). Apa strategi Anda untuk mengelola pengetahuan?, *Harvard Business Review*, Maret-April, 106-16. Hansen, MT (2002). Jaringan Pengetahuan—Menjelaskan Berbagi Pengetahuan yang Efektif di Perusahaan Multiunit, *Ilmu Organisasi*, 13 (3), 232–48.
- Hinds, P. dan Pfeffer, J. (2003). Mengapa organisasi tidak tahu apa yang mereka ketahui: faktor kognitif dan motivasi yang mempengaruhi transfer keahlian, dalam Ackerman, M., Pipek, V. dan Wulf, V. (Eds), *Di luar Manajemen pengetahuan: berbagi Keahlian*, MIT Press, Cambridge, MA.
- Hisplo, D. (2002). *Mengelola pengetahuan dan masalah komitmen*, Prosiding 3rdKonferensi Eropa tentang Organisasi Pengetahuan, Pembelajaran dan Kemampuan, ALBA, Athena.
- Nevis, EC, DiBella, AJ dan Gould, JM (1995), Memahami organisasi sebagai sistem pembelajaran, *Sloan Management Review*, 36 (2), 73-85. Nonaka, I. dan Takeuchi, H. (1995). *Perusahaan Pencipta Pengetahuan—Bagaimana Perusahaan Jepang Menciptakan Dinamika Inovasi*. Baru York: Pers Universitas Oxford.
- O'Dell, C. dan Grayson, CJ (1998), Kalau saja kita tahu apa yang kita ketahui: identifikasi dan transfer praktik terbaik internal, *California Tinjauan Manajemen*, 40 (3), 154-74
- Osterloh, M. dan Frey, BS (2000), *Motivasi, Transfer Pengetahuan, dan Bentuk Organisasi*, *Ilmu Organisasi*, 11 (5), 538-50 Othman, AK, dan Abdullah, HS,

- Ahmad, J. (2008). Kecerdasan Emosional, Tenaga Kerja Emosional, dan Efektivitas Kerja Dalam Pelayanan
- Organisasi: Model yang diusulkan, *The Journal of Business Perspective*, 12(1), tersedia di [http:// www.mdi.ac.in/images/pdf/pdf_file/Vision.pdf](http://www.mdi.ac.in/images/pdf/pdf_file/Vision.pdf) , diakses 1 Desember 2009.
- Pascoe, C., Ali, TM, Warne, L., (2002). Namun peran lain untuk kepuasan kerja dan motivasi kerja — memungkinkan penciptaan pengetahuan dan Berbagi pengetahuan. Dalam: *Proceedings of the Informing Science+ IT Education Conference*, 1239–1248
- Pierce, JL dan Dunham, RB (Spring, 1987), *Komitmen Organisasi: Kecenderungan Pra-Kerjadan Pengalaman Kerja Awal*, *Jurnal Manajemen*, 163-178.
- Riketta, M. (2002). *Komitmen Organisasi Sikap dan Prestasi Kerja: Analisis Meta*, *Jurnal Perilaku Organisasi*, 23 (3), 257-266.
- Robertson, M. dan O'Malley Hammersley, G. (2000). *Praktek manajemen pengetahuan dalam sebuah perusahaan pengetahuan-intensif: pentingnya dimensi manajemen orang*|| *Jurnal Pelatihan Industri Eropa*, 24 (2-4), 241-53.
- Robinson, SL & DM Rousseau (1994). *Melanggar Kontrak Psikologis: Bukan Pengecualian tetapi Norma*, *Jurnal Organisasi Perilaku*, 15, 245-259.
- Shepherd, JL dan Mathews, BP, (2000), *Komitmen karyawan: perspektif akademis vs praktisi*, *Hubungan Karyawan*, 22 (6), 555-575. Smith, HA dan McKeen, JD (2002), *Menanamkan budaya berbagi pengetahuan*, *Prosiding konferensi Eropa ketiga tentang organisasi pengetahuan*, *Pembelajaran dan kemampuan*, ALBA, Athena
- Snarey, JR, & Vaillant, GE (1985). *Bagaimana pemuda kelas bawah dan pekerja menjadi orang dewasa kelas menengah: Hubungan antara pertahanan ego mekanisme dan mobilitassosial ke atas*. *Perkembangan Anak*, 56 (4), 899-910.
- Scarbrough, H. (1999), *Pengetahuan sebagai pekerjaan: konflik dalam manajemen pekerja pengetahuan*, *Analisis teknologi dan Manajemen strategis*, 11 (1), 5-16
- Scarbrough, H. dan Carter, C. (2000), *Investigasi Manajemen Pengetahuan*, London: CIPD. Storey, J. dan Barnett, E. (2000), *inisiatif manajemen Pengetahuan: belajar dari kegagalan*, *Jurnal Manajemen pengetahuan*, 4 (2), 145-56. Tsai, W. (2002). *Struktur Sosial -Persaingan dalam Organisasi Multiunit: koordinasi, kompetisi, dan pengetahuan intraorganisasi berbagi*, *Ilmu Organisasi* 13 (2), 179–90.
- Simons, T. dan Roberson, Q. (2003), *Mengapa Manajer Harus Peduli Tentang Keadilan: Pengaruh Persepsi Keadilan Agregat pada Hasil Organisasi*, *Jurnal Psikologi Terapan*, 88 (3), 432-443.
- Walczak, S. (2008), *Manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasi*, *Organisasi Pembelajaran*, 15 (6), 486-494.
- Wasko, MM dan Faraj, S. (2005). *Mengapa Saya Harus Berbagi? Menelaah Kontribusi Modal Sosial dan Pengetahuan dalam Jaringan Elektronik Latihan*, *MIS Triwulanan* 29 (1): 35– 57.
- Weiss, HM, & Cropanzano, R. (1996). *Teori peristiwa afektif: Sebuah diskusi teoritis*

tentang struktur, penyebab dan konsekuensi dari afektif pengalaman di tempat kerja. *Penelitian dalam Perilaku Organisasi*, 18, 1-74.

Wiener, Y. (1982). Komitmen dalam organisasi: Pandangan normatif. *Akademi Manajemen Review*, 7, 418-428.

Willman, P., Fenton O'Creevy, M., Nicholson, N. dan Soane, E. (2001), Mengetahui risiko: teori dan praktik dalam perdagangan pasar keuangan||, *Hubungan Manusia*, 54 (7), 887-910.

Ashforth, BE, & Humphrey, RH (1993). Tenaga kerja emosional dalam peran layanan: Pengaruh identitas. *Tinjauan Akademi Manajemen*, 18(1), 88-115.

Avey, JB, Reichard, RJ, Luthans, F., & Mhatre, KH (2011). Meta-analisis dampak dari modal psikologis positif pada sikap, perilaku, dan kinerja karyawan. *Pengembangan sumber dayam manusia triwulanan*, 22(2), 127-152.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: Latihan kontrol*: Macmillan.

Bhave, DP, & Glomb, TM (2016). Peran persyaratan kerja emosional pekerjaandi permukaan hubungan akting-kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen*, 42(3), 722-741.

Brotheridge, CM, & Grandey, AA (2002). Kerja emosional dan kelelahan: Membandingkan dua perspektif "orang bekerja". *Jurnal perilaku kejuruan*, 60(1), 17-39.

Cheung, F., Tang, CS-k., & Tang, S. (2011). Modal psikologis sebagai moderator antara emosi tenaga kerja nasional, kelelahan, dan kepuasan kerja di antara guru sekolah di Cina. *Jurnal Internasional Manajemen Stres*, 18(4), 348.

Costakis, HR, Gruhlke, H., & Su, Y. (2020). Implikasi Tenaga Kerja Emosional pada Work Out- datang dari Pekerja Layanan di Organisasi Layanan Manusia Nirlaba. *Organisasi Layanan Manusia: Manajemen, Kepemimpinan & Tata Kelola*, 1-20.

Diefendorff, JM, Croyle, MH, & Gosserand, RH (2005). Dimensi dan antesed- strategi tenaga kerja emosional. *Jurnal perilaku kejuruan*, 66(2), 339-357.

Diefendorff, JM, & Greguras, GJ (2009). Mengkontekstualisasikan aturan tampilan emosional: Meneliti

peran target dan emosi diskrit dalam membentuk persepsi aturan tampilan. *Jurnal Manajemen*, 35(4), 880-898.

Edwards, JR, & Rothbard, NP (1999). Stres dan kesejahteraan pekerjaan dan keluarga: Sebuah ujian orang-lingkungan cocok dalam pekerjaan dan domain keluarga. *Perilaku organisasi dan proses keputusan manusia*, 77(2), 85-129.

Friedman, HS, & Miller-Herringer, T. (1991). Tampilan emosi nonverbal di depan umum dan di pribadi: Pemantauan diri, kepribadian, dan isyarat ekspresif. *Jurnal Psikologi Kepribadian dan Sosial*, 61(5), 766.

Gardner, WL, Fischer, D., & Hunt, JGJ (2009). Kerja emosional dan kepemimpinan: Ancaman bagi keaslian? *Kepemimpinan Triwulanan*, 20(3), 466-482.

Ghazzawi, I. (2008). Anteseden dan konsekuensi kepuasan kerja: Kerangka konseptual baru agenda kerja dan penelitian. *Ulasan Bisnis*, 11(2), 1-10.

Grandey, A., Foo, SC, Groth, M., & Goodwin, RE (2012). Bebas menjadi Anda dan saya: iklim keaslian mengurangi kelelahan dari kerja emosional. *Jurnal psikologi kesehatan kerja*, 17(1), 1.

Grandey, AA (2000). Regulasi emosi di tempat kerja: Cara baru untuk

- mengkonseptualisasikan emosi tenaga kerja nasional. *Jurnal psikologi kesehatan kerja*, 5(1), 95.
- Grandey, AA, & Sayre, GM (2019). Kerja emosional: Mengatur emosi untuk upah. *Saat ini* Arahdalam Ilmu Psikologi, 28(2), 131-137.
- Kotor, JJ (1998). Bidang regulasi emosi yang muncul: Tinjauan integratif. *Ulasan tentang psikologi umum*, 2(3), 271-299.
- Rambut, J., Hult, GTM, Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *Sebuah primer pada struktur kuadrate kecil parsial pemodelan persamaan (PLS-SEM)*: Publikasi Sage.
- Rambut, JF, Hitam, WC, Babin, BJ, & Anderson, RE (2010). Analisis faktor konfirmatori. *Di Analisis Data Multivariat*.
- Rambut, JF, Hult, GT, Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2014). *Sebuah primer pada kuadrat terkecil parsial pemodelan persamaan struktural (PLS-SEM)*. 60-78.
- Rambut, JF, Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Memang peluru perak. *Jurnal Mar-teori dan Praktek keting*, 19(2), 139-152.
- Halbesleben, JR (2006). Sumber dukungan sosial dan kelelahan: tes meta-analitik dari model konservasi sumber daya. *Jurnal Psikologi terapan*, 91(5), 1134.
- Halbesleben, JR, & Buckley, MR (2004). Kelelahan dalam kehidupan organisasi. *Jurnal Manajemen*, 30(6), 859-879.
- Hastings, RP, Horne, S., & Mitchell, G. (2004). Kelelahan pada staf perawatan langsung dalam intelektual layanan disabilitas: studi analitik faktor dari Maslach Burnout Inventory. *Jurnal penelitian disabilitas intelektual*, 48(3), 268-273.
- Hayyat, U., Nisar, QA, Imran, M., & Ikram, M. (2017). Konsekuensi dari kerja emosional dalam sektor kesehatan Pakistan. *Jurnal Internasional Untuk Penelitian Dalam Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (ISSN: 2455-6114)*, 3(6), 64-79.
- Henseler, J., Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2015). Sebuah kriteria baru untuk menilai diskriminan validitas dalam pemodelan persamaan struktural berbasis varians. *Jurnal akademi ilmu pemasaran*, 43(1), 115-135.
- Hochschild, AR (1979). *Kerja emosi, aturan perasaan, dan struktur sosial*. *Jurnal Amerika Serikat sosiologi*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, AR (1983). *Hati yang dikelola*. Berkeley. Di: CA: Pers Universitas California.
- Humphrey, RH, Pollack, JM, & Hawver, T. (2008). Memimpin dengan kerja emosional. *Jurnal dari psikologi manajerial*, 23(2), 151-168.
- Hur, W.-M., Rhee, S.-Y., & Ahn, K.-H. (2016). Modal psikologis positif dan kerja emosional di Korea: pendekatan tuntutan pekerjaan-sumber daya. *Jurnal Internasional Manajemen Sumber Daya Manusia*, 27(5), 477-500.
- Hakim, TA, Woolf, EF, & Hurst, C. (2009). Apakah kerja emosional lebih sulit bagi sebagian orang daripada bagi? yang lain? Sebuah studi sampel pengalaman bertingkat. *Psikologi Personal*, 62(1), 57-88.
- Kotrlík, J., & Higgins, C. (2001). Penelitian organisasi: Menentukan ukuran sampel yang sesuai dalam penelitian survei ukuran sampel yang sesuai dalam penelitian survei. *Jurnal teknologi informasi, pembelajaran, dan kinerja*, 19(1), 43.
- Lee, YH, & Chelladurai, P. (2018). Kecerdasan emosional, kerja emosional, kelelahan

- pelatih, pekerjaan kepuasan, dan niat berpindah dalam kepemimpinan olahraga. *Manajemen Olahraga Eropa Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Luthans, F. (2002). Kebutuhan dan makna perilaku organisasi yang positif. *Jurnal dari Perilaku Organisasi: Jurnal Internasional Psikologi dan Perilaku Industri, Pekerjaan dan Organisasi*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., Avey, JB, Avolio, BJ, Norman, SM, & Sisir, GM (2006). Psikologis pengembangan modal: menuju intervensi mikro. *Jurnal Perilaku Organisasi: Jurnal Internasional Psikologi dan Perilaku Industri, Pekerjaan dan Organisasi*, 27(3), 387-393.
- Luthans, F., & Youssef, CM (2007). Munculnya perilaku organisasi yang positif. *Jurnal Manusia-usia*, 33(3), 321-349.
- Maslach, C., & Jackson, SE (1981). Pengukuran burnout yang dialami. *Jurnal organisasi-perilaku nasional*, 2(2), 99-113.
- Misra, SK (2013). Prestise eksternal yang dirasakan dan hasil karyawan: Efek mediasi dari identifikasi organisasi. *Tinjauan Reputasi Perusahaan*, 16(3), 220-233.
- Morris, JA, & Feldman, DC (1996). Dimensi, antecedent, dan konsekuensi dari emosi tenaga kerja nasional. *Tinjauan Akademi Manajemen*, 21(4), 986-1010.
- Morris, JA, & Feldman, DC (1997). Mengelola emosi di tempat kerja. *Jurnal manajerial masalah*, 9(3), 257.
- Nisar, QA, Othman, N., & Kamil, BAM (2018a). Strategi Tenaga Kerja Emosional Pemimpin dan Kesejahteraan: Apakah Keadilan Organisasi yang Dirasakan Memediasi Hubungan. *Pakistan Journal of Humaniora dan Ilmu Sosial*, 6(1), 82-98.
- Nisar, QA, Othman, N., & Kamil, BAM (2018b). Emosi Pemimpin dan Sikap Pengikut perilaku: Perspektif Baru dengan Ketulusan Emosional yang Dirasakan. *Jurnal Internasional Penelitian Akademik dalam Bisnis dan Ilmu Sosial*, 8(9), 1434-1449.
- Oke, AE, Ogunlana, DR, & Ogunlana, S. (2012). Membangun landasan bersama untuk penggunaan pemodelan persamaan struktural untuk studi penelitian terkait konstruksi. *Ekonomi konstruksi dan bangunan*, 12(3), 89-94.
- Ottenbacher, MC, & Harrington, RJ (2010). Strategi untuk mencapai kesuksesan untuk inovatif versus layanan baru tambahan. *Jurnal Pemasaran Jasa*, 24(1), 3-15.
- Asosiasi Medis Pakistan Gujranwala. (2017). Daftar pemilih 2018/19. Diterima dari <http://pmagujranwala.org/index.php/home/index>
- Park, N., Peterson, C., & Seligman, ME (2004). Kekuatan karakter dan kesejahteraan. *Jurnal Psikologi sosial dan Klinis*, 23(5), 603-619.
- Peng, J., He, Y., Deng, J., Zheng, L., Chang, Y., & Liu, X. (2019). Strategi tenaga kerja emosional dan kelelahan kerja pada guru prasekolah: modal psikologis sebagai mediator dan moderator. *Kerja*, 63(3), 335-345.
- Rahmatika, DF, & Parahyanti, E. (2018). Peran Moderasi Modal Psikologis terhadap Hubungan between Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kepuasan Kerja pada Ibu Bekerja. Makalah dipresentasikan pada Simposium Psikologi Internasional Universitas Indonesia untuk Penelitian Sarjana (UIPSUR 2017).
- Rathi, N., Bhatnagar, D., & Mishra, SK (2013). Pengaruh kerja emosional pada kelelahan emosional dan sikap kerja di antara karyawan perhotelan di

- India. *Jurnal Sumber Daya Manusia di Perhotelan & Pariwisata*, 12(3), 273-290.
- Ringle, C., Wende, S., & Will, A. (2005). Smart-PLS Versi 2.0 M3. Universitas Hamburg.
- Roberts, LM (2007). Dari Membuktikan Menjadi Menjadi: Bagaimana Hubungan Positif Menciptakan Konteks untuk Penemuan Diri dan Aktualisasi Diri.
- Rutner, P., & Riemenschneider, CK (2015). Dampak Tenaga Kerja Emosional dan Konflik-Man- Gaya Manajemen pada Kelelahan Kerja Profesional Teknologi Informasi. *CAIS*, 36, 13.
- Sarmah, HK, & Hazarika, BB (2012). Pentingnya ukuran Sampel dan penentuannya dalam konteks data yang terkait dengan sekolah-sekolah dari Guwahati lebih besar. *Banteng*.
- Universitas Gaharu. *Matematika. Assoc*, 12, 55-76.
- Seligman, M. (1998). Ilmu Sosial Positif. *APA Monitor*, 29, 2, 5. Dalam.
- Sheldon, KM, Ryan, RM, Rawsthorne, LJ, & Ilardi, B. (1997). Sifat diri dan diri sejati: Cross- variasi peran dalam ciri-ciri kepribadian Big-Five dan hubungannya dengan keaslian psikologis dan kesejahteraan subjektif. *Jurnal Psikologi Kepribadian dan Sosial*, 73(6), 1380.
- Siu, O.-L., Hui, CH, Phillips, DR, Lin, L., Wong, T.-w., & Shi, K. (2009). Sebuah studi tentang ketahanan di antara pekerja perawatan kesehatan Cina: Kapasitas untuk mengatasi stres di tempat kerja. *Jurnal Penelitian dalam Kepribadian*, 43(5), 770-776.
- Smith, K., & Kendall, L. (1969). Pengukuran kepuasan dalam bekerja dan pensiun: A strategi untuk mempelajari sikap. Chicago: Raud McNally.
- Snyder, CR (2000). *Buku pegangan harapan: Teori, tindakan, dan aplikasi: Pers Akademik*. Spector, PE (1985). Pengukuran kepuasan staf layanan manusia: Pengembangan Pekerjaan
- Survei kepuasan. *Jurnal psikologi komunitas Amerika*, 13(6), 693-713.
- Spector, PE (1997). Sifat Kepuasan Kerja. Dalam M. Flemming (Ed.), *Kepuasan kerja: Ap-plikasi, penilaian, penyebab, dan konsekuensi*: SAGE Publications, Inc.
- Tan, TA (2010). *Perencanaan karir, ciri kepribadian individu, praktik HRM sebagai penentu individu kesuksesan karir ual: Peran strategi karir sebagai mediator*. Universiti Utara Malaysia, Torland,
- M. (2013). Tenaga kerja emosional dan kepuasan kerja pemimpin wisata petualangan di Australia jejak.
- Wang. (2011). Apa peran kerja emosional para pemimpin dalam kepemimpinan yang efektif? Sebuah empiris penyelidikan.
- Wang, Seibert, SE, & Boles, TL (2011). Bab 1 mensintesis apa yang kita ketahui dan lihat depan: tinjauan meta-analitik dari 30 tahun penelitian tenaga kerja emosional. Di *Apa yang Telah Kita Pelajari? Sepuluh Tahun Berlalu* (hlm. 15-43): Emerald Group Publishing Limited.
- Wang, Q., Bowling, NA, & Eschleman, KJ (2010). Sebuah pemeriksaan meta-analitik kerja dan lokus kendali umum. *Jurnal Psikologi terapan*, 95(4), 761.
- Wharton, AS (1993). Konsekuensi afektif dari pekerjaan layanan: Mengelola emosidipekerjaan. *Pekerjaan dan pekerjaan*, 20(2), 205-232.