

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan berbagai dasar teori berdasarkan pandangan dari beberapa ahli yang nantinya akan digunakan sebagai panduan dalam menganalisis penelitian ini. Bagian awal dari Bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan variable terkait di dalam penelitian ini. Sedangkan di bagian akhir akan menjelaskan mengenai kerangka penelitian serta perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Keseluruhan dari Bab ini akan berisi tentang kajian teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, teori dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian, serta pengembangan hipotesis penelitian.

#### **2.1 Emotional Labor**

##### **2.1.1 Pengertian *Emotional Labor***

*Emotional labor* pertama kali diperkenalkan di tahun 1983 dimana *emotional labor* bisa didefinisikan sebagai perasaan yang wajib ditampilkan oleh karyawan atas dasar tuntutan pekerjaan dengan cara mengesampingkan emosi atau perasaan sebenarnya yang sedang dirasakan oleh karyawan tersebut, hal ini didasari dari pengertian *emotional labor* menurut Hochschild (2012) berpendapat bahwa *emotional labor* adalah kemampuan karyawan untuk mengatur perasaan sehingga memunculkan tampilan seperti ekspresi muka dan gerak tubuh yang bisa diamati supaya sesuai dengan keinginan dan tuntutan dari pekerjaan.

Sudut pandang lain dari Grandey (2013), menjelaskan bahwa *emotional labor* merupakan sebuah pengendalian perasaan oleh seorang karyawan untuk dapat menciptakan sebuah tampilan baik seperti ekspresi wajah maupun gerak tubuh yang dapat dilihat atau diobservasi oleh publik. Maksud dari pernyataan tersebut menekankan kepada perilaku karyawan yang bisa diamati dan bukan kepada manajemen emosi atau perasaan. Maka dari itu, emosi yang dirasakan oleh seorang karyawan tidak berarti bagi organisasi, namun yang terpenting bagi organisasi adalah bagaimana karyawan dapat menampilkan emosi yang bisa dilihat oleh konsumen.

*Emotional labor* memiliki keterkaitan yang erat dengan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen, karyawan tersebut dituntut untuk bisa memunculkan emosi yang positif sesuai keinginan perusahaan seperti bersikap baik, sopan, dan tersenyum walaupun ia sedang tidak ingin melakukannya (Sri Hartini, 2020). Wang, Yin, dan Huang (2015) menjelaskan bahwa kondisi tersebut dapat memicu stress pada karyawan. Alhasil, diperlukan sebuah kemampuan untuk menyelesaikan masalah sekaligus membangun kekuatan karyawan. Menurut penelitian Shelia (2017), kemampuan karyawan untuk menekan emosi pribadi dan mengekspresikan perasaan yang dituntut perusahaan dalam pekerjaan disebut *emotional labor*.

### 2.1.2 Dimensi Emotional Labor

Berdasarkan definisi di atas, karyawan diwajibkan untuk berperilaku dan berperan sesuai dengan keinginan perusahaan dalam bekerja. Menurut Hirschfeld (2012), terdapat dua dimensi dari *emotional labor* yaitu *surface acting* dan *deep acting*. Dalam penelitian Prabowo (2021) menjelaskan *surface acting* merupakan sebuah perilaku individu ditandai dengan mematuhi kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan, sedangkan *deep acting* adalah kemampuan individu dalam memodifikasi perasaan yang sedang dirasakan agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Dalam penelitian Faradina Restuning Palupi (2018) menjelaskan lebih lanjut tentang dimensi dari *Emotional Labor*:

- a. Dimensi pertama yaitu *Surface acting* dapat diartikan sebagai kondisi dimana seorang karyawan mengatur ekspresi serta emosinya dengan cara menekan emosi negatif (*suppres negative emotions*): memalsukan emosi, dan perasaannya dengan memasang ekspresi yang dituntut oleh perusahaan seperti tersenyum, bersikap sopan, dan ramah. *Surface acting* juga berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan bagi para karyawan yang berusaha mematuhi *emotional labor* atau mempertahankan pekerjaan dibandingkan dengan kepentingan perusahaan maupun konsumen. Riset menunjukkan bahwa *surface acting* lebih melelahkan karena adanya perbedaan emosi yang dirasakan karyawan dan apa yang

diekspresikan sehingga menghasilkan *emotional dissonance* dan perasaan yang palsu. Maka dari itu, *surface acting* sering berkaitan dengan hasil negatif dari karyawan seperti kelelahan, *turnover*, dan stress.

- b. Dimensi kedua adalah *deep acting*, yaitu kondisi dimana seorang karyawan dengan sadar mengatur perasaan atau emosinya sehingga karyawan tersebut dapat benar-benar merasakan emosi atau perasaan tersebut (*express positive emotions*) sesuai dengan keinginan perusahaan. *deep acting* memiliki keterkaitan erat dengan pemikiran kognitif yaitu dengan *re-appraisal* atau mengevaluasi kembali kondisi yang sedang dihadapi, *imaging* atau membayangkan kondisi yang lain, dan *self-talk* atau berbicara pada diri sendiri untuk mengatur emosi karyawan tersebut. *deep acting* membutuhkan perubahan perasaan untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Hoschild (dalam Penelitian Lindsey Lee and Juan M. Madera, 2018) menjelaskan bahwa *deep acting* dilakukan dengan mencoba merasakan dan mengalami emosi atau perasaan yang diinginkan dengan cara mengandalkan imajinasi dan pikiran untuk mengingat emosi yang sesuai. *Deep acting* terkait dengan usaha emosional dimana karyawan memakai energi untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan keinginan perusahaan (Gursoy et al, 2011). Walaupun terlihat melelahkan dan membutuhkan energi, *deep acting* diketahui mampu mencegah hasil negatif dari karyawan dan perusahaan seperti stres, *turnover*, dan *burnout* (Hoschild, 2012).

### **2.1.3 Faktor-Faktor *Emotional Labor***

*Emotional labor* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut penelitian Ika (2015), *emotional labor* dapat dipengaruhi oleh dua kategori faktor yaitu faktor individu (internal) dan faktor lingkungan (eksternal). Faktor internal (individu) mengacu kepada tuntutan pekerjaan, tingkat profesionalitas karyawan, dan pemahaman karyawan. Sedangkan faktor eksternal (lingkungan) berhubungan dengan lingkungan konsumen dan lingkungan perusahaan seperti hubungan rekan kerja, pengawasan atasan, dan gaji karyawan

Hoschild (2012) juga menegaskan bahwa karyawan dituntut untuk berperilaku bukan seperti dirinya sendiri, namun berperan sebagai perwakilan dari perusahaan. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa emosi dan perasaan yang seharusnya dilakukan atas kehendak pribadi justru menjadi bagian dari perusahaan yang diatur dan diawasi oleh perusahaan. Alhasil, profesionalitas karyawan diukur dari kemampuan karyawan dalam mengatur emosinya sesuai dengan keinginan perusahaan.

### **2.1.4 Karakteristik *Emotional Labor***

Karakteristik dalam emosional pekerja menurut Hoschild (dalam Fatmawaty, 2021) yaitu memerlukan kontak tatap muka atau suara-ke-suara dengan publik, mengharuskan pekerja untuk memberikan emosi kepada orang lain, serta adanya pelatihan dan pengawasan yang dilakukan oleh para

pemimpin perusahaan untuk melakukan kontrol atas kegiatan emosional karyawan di tempat kerja.

### **2.1.5 Dampak *Emotional Labor***

Beberapa riset menjelaskan bahwa *emotional labor* berdampak positif bagi kinerja karyawan serta menunjang keberhasilan organisasi dalam meraih tujuan dan memenangkan persaingan. (Irhamna Putri, 2021) menjelaskan bahwa *emotional labor* memiliki dampak positif bagi karyawan yang bergerak di bidang pelayanan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. *Emotional labor* melalui *deep acting* dapat memberikan dampak terhadap kesejahteraan perusahaan dalam jangka panjang (Wang & Huang, 2015). Menurut (Brotheridge & Grandey dalam Ika, 2015), *emotional labor* melalui penampilan emosi positif (*surface acting*) dalam bekerja juga mampu memberikan kepuasan pribadi pada diri karyawan. *Emotional labor* yang baik dapat mengurangi stres dan kelelahan pada karyawan. *Emotional labor* yang baik akan menyebabkan karyawan merasa nyaman dalam bekerja, memiliki kesadaran untuk menjaga relasi yang baik dengan sesama rekan kerja, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

*Emotional labor* juga memiliki dampak yang negatif terhadap karyawan dan organisasi seperti tingkat *turnover* yang tinggi, ketidakpuasan kerja karyawan, dan stres pada karyawan dikarenakan penekanan emosi negatif dari karyawan dimana memaksa karyawan untuk menekan emosi yang dimiliki untuk

senantiasa berkerja sesuai tuntutan yang dapat menyebabkan burnout pada karyawan itu sendiri (Fatmawaty, 2021). Irhamna Putri (2021) menambahkan bahwa karyawan yang terus menerus melakukan *surface acting* hingga tidak dapat memajemen emosinya akan mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan hingga mengakibatkan ketidakhadiran karyawan diakibatkan karena stress berlebih. Hal tersebut didukung oleh penelitian Kumar & Raju (2014) dimana mereka menjelaskan bahwa manajemen emosi dapat menimbulkan hal yang tidak menyenangkan bagi karyawan sehingga dapat memicu *burnout* dan stress.

## **2.2 Stress**

### **2.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Stress adalah gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekana dimana tekanan ini muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya yang berasal dari dalam diri maupun luar individu (Andriyani, 2019). Dalam kelelahan bekerja tidak jauh kaitannya dengan stress dalam bekerja dan stress dalam menghadapi tugas di perkuliahan stress sendiri menurut Kukuh Yunar Wahyudi (2017) mengatakan bahwa stress kerja merupakan keadaan dimana beban kerja yang berlebihan dan perasaan bersalah serta ketegangan emosional yang menyebabkan reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Sedangkan dalam (Roozeboom, 2020) mengatakan bahwa stres kerja sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan dikombinasikan dengan

kekurangan sumber daya yang tersedia. Tuntutan pekerjaan adalah fisik, sosial atau aspek organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha sumber daya mengacu pada aspek pekerjaan yang mengurangi tuntutan pekerjaan dan upaya yang diperlukan, bantuan untuk mencapai tujuan kerja dan merangsang pembelajaran dan pengembangan, sehingga ketegangan emosional dan reaksi fisiologis tersebut apabila tidak segera ditangani akan berakibat pada menurunnya tingkat focus dan control emosi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah kondisi dimana individu yang menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang menyimpang dari fungsi normal mereka sehingga menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis yang menghasilkan penyimpangan fisik dan psikologis.

### **2.2.2 Faktor Penyebab Stres**

Stress kerja yang terjadi pada seorang karyawan dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Asmadhini H. Rahmah, 2021) faktor-faktor tersebut berupa :

- a. Faktor eksternal merupakan faktor yang meliputi faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja seperti lingkungan kerja dan beban kerja.
- b. Faktor internal yang meliputi kondisi fisik dan psikologis dari karyawan seperti karakteristik individu, Job Insecurity dan kepuasan kerja



Stres kerja dapat dipicu oleh berbagai faktor. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang menyebabkan terjadinya stres pada karyawan. Ketiga faktor tersebut yaitu :

a. Faktor Lingkungan

Kondisi lingkungan yang dinamis dan tidak menentu bisa memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Dalam faktor lingkungan, terdapat tiga hal yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Ketiga hal tersebut adalah :

- 1) Perubahan kondisi ekonomi yang tidak pasti menyebabkan para karyawan semakin cemas akan nasib dan kesejahteraan mereka.
- 2) Kondisi politik yang tidak pasti menyebabkan karyawan cemas dan tidak puas akan kebijakan yang ditetapkan.
- 3) Kemajuan teknologi menyebabkan karyawan harus beradaptasi dengan teknologi dan sistem yang baru. Hal tersebut menuntut karyawan untuk dapat menyesuaikan diri dalam bekerja.

b. Faktor Organisasi

Terdapat berbagai faktor dalam organisasi yang berpotensi untuk memicu stres kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut adalah :

- 1) Adanya tuntutan tugas pekerjaan dari organisasi bagi karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu menyebabkan karyawan merasa tertekan.

- 2) Adanya tuntutan peran yang diberikan organisasi kepada karyawan
- 3) Tuntutan antar rekan kerja. Kurangnya dukungan dari sesama rekan kerja serta kurangnya relasi dengan rekan kerja dapat mengakibatkan stres pada karyawan.
- 4) Adanya struktur organisasi yang menyebabkan diferensiasi di dalam organisasi serta kebijakan aturan dari organisasi yang berlebihan dapat memicu stres.

c. Faktor Individu

Faktor individu lebih menekankan pada kehidupan karyawan secara pribadi seperti masalah ekonomi, masalah keluarga, dan karakter atau sifat karyawan. Berbagai faktor individu tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Permasalahan keluarga sering menjadi faktor penyebab stress karyawan dalam bekerja. Permasalahan keluarga yang dibawa ke tempat kerja menyebabkan karyawan tidak fokus dan terbebani secara psikis.
- 2) Permasalahan ekonomi karyawan merupakan kesulitan pribadi yang berpotensi menimbulkan stres dan tidak fokus dalam bekerja.
- 3) Kepribadian karyawan

### 2.2.3 Jenis Stres

Stres seringkali dibahas dalam konteks yang buruk atau negatif. Akan tetapi, stress kerja yang dialami tidak selalu buruk. Para peneliti menjelaskan

bahwa stress akibat tantangan dan stress karena hambatan, dan stress karena tuntutan memiliki efek yang berbeda-beda. Terkadang beberapa organisasi sengaja menciptakan tantangan dengan tujuan untuk membuat karyawan menjadi lebih bersemangat dan termotivasi dalam melakukan tugas kerjanya. Jenis-jenis stress digolongkan menjadi empat jenis stress (Berney dan Selye, 2012). Jenis-jenis stress tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Eustres*

*Eustress* atau *good stress* adalah stress yang menimbulkan stimulus dan semangat sehingga dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja. Contoh dari *eustres* ini adalah seperti tekanan waktu dan penyelesaian tugas secara baik.

b. *Distress*

*Distress* merupakan stress yang menimbulkan dampak yang buruk bagi karyawan yang mengalaminya. *Distress* dapat ditimbulkan dari hal seperti tuntutan organisasi yang menguras energi serta aturan yang berlebihan.

c. *Hyperstress*

*Hyperstress* merupakan stress yang sangat berbahaya dan memiliki dampak yang luar biasa bagi karyawan yang mengalami stress jenis ini. Walaupun stress ini terkadang juga bisa menghasilkan dampak positif,

namun individu yang mengalami stress ini akan membatasi kemampuan yang dimilikinya.

d. *Hypostress*

Stress jenis ini merupakan stress yang muncul akibat tidak adanya stimulus atau rangsangan pada karyawan seperti rutinitas yang monoton dan kejenuhan.

#### **2.2.4 Dampak dan Gejala Stress**

Stress memiliki pengaruh yang besar bagi kehidupan seorang karyawan yang bekerja baik dampak positif maupun negative. Stress yang berdampak positif akan menyebabkan seorang karyawan menjadi lebih termotivasi, bekerja keras, dan meningkatkan kinerja. Sebaliknya, stress yang berdampak negatif akan mengganggu karyawan dan organisasi seperti turunya kinerja dan *turnover* yang tinggi.

Stres memiliki beberapa dampak yang besar bagi karyawan. dalam penelitian yang dilakukan Andi Hendrawan dkk. (2020), menjabarkan lima akibat dari stress, yaitu :

- a. Dampak subyektif: kecemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian.

- b. Dampak perilaku: kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, perilaku yang terlalu mengikuti kata hati.
- c. Dampak kognitif: ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental.
- d. Dampak fisiologis: meningkatkan kadar gula, meningkatkan denyut jantung dan tekanan darah, berkeringat, membesarnya pupil mata, tubuh panas dingin.
- e. Dampak organisasi: ketidakhadiran, pergantian tenaga kerja, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan kerja, serta adanya ketidakpuasan kerja.

Andi Hendrawan (2020) menjelaskan bahwa stress memiliki tiga gejala.

Ketiga gejala stress tersebut adalah sebagai berikut :

a. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala stress yang ditandai dengan perubahan sistem tubuh manusia. Stress mampu menyebabkan perubahan di dalam sistem tubuh manusia seperti peningkatan fungsi jantung, menyebabkan sakit kepala, serangan jantung, serta mengganggu proses metabolisme tubuh.

b. Gejala Psikologis

Gejala psikologis merupakan gejala yang ditandai dengan perubahan psikis seseorang. Gejala psikologis dari stress terdiri dari ketegangan, kecemasan yang berlarut, mudah marah, perasaan bosan, serta kecenderungan karyawan untuk menunda pekerjaan.

c. Gejala Perilaku

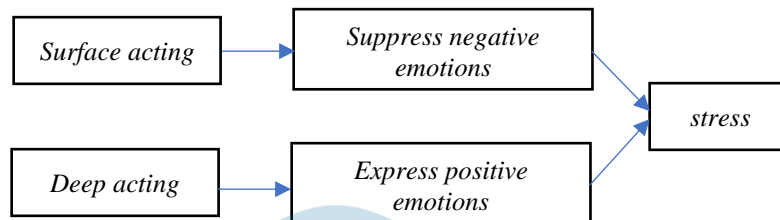
Gejala perilaku merupakan gejala stress yang ditandai dengan perubahan sikap dan perilaku seseorang yang mengalaminya. Gejala stress ini dapat berupa penurunan produktivitas karyawan, tingkat absen yang tinggi, kecenderungan karyawan untuk merokok berlebihan, gangguan tidur, dan kecenderungan mengkonsumsi minuman beralkohol.

## 2.4 Kerangka Penelitian

*Emotional labor* memiliki dua dimensi yaitu *surface acting* dan *deep acting* (Hochschild, 2012). *Surface acting* dapat diartikan sebagai kondisi dimana seorang karyawan mengatur ekspresi serta emosinya dengan cara menekan emosi negatif (*suppress negative emotions*). *Surface acting* lebih melelahkan karena adanya perbedaan emosi yang dirasakan sehingga menghasilkan perasaan yang palsu. *Surface acting* sering berkaitan dengan hasil negatif dari karyawan seperti *stress* (Jung dan Yoon, 2014).

Sedangkan *deep acting* adalah kondisi seorang karyawan dengan sadar mengatur emosinya sehingga karyawan tersebut dapat benar-benar merasakan emosi atau perasaan tersebut (*express positive emotions*). *Deep acting* terkait dengan usaha

emosional dimana karyawan memakai energi untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan keinginan perusahaan (Gursoy et al, 2011). Walaupun terlihat melelahkan, *deep acting* mampu mencegah stress.



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

Peneliti	Obyek Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
Lindsey Lee and Juan M. Madera, 2018	140 manajer garis depan dalam pelatihan asosiasi hotel, Amerika Selatan	<i>Emotional labor, emotional display, stress, engagement</i>	a. <i>Surface acting</i> berkaitan dengan <i>supress negative emotions</i> dan berpengaruh ke stres b. <i>Deep acting</i> berkaitan dengan <i>express positive emotions</i> dan berpengaruh pada <i>engagement</i> serta

			mengurangi tingkat stres.
Jaewon Yoo and Jicheol Jeong, 2017	<i>Sales marketing</i> untuk penjualan multi-level, Korea	<i>Emotional labor (surface acting and deep acting), engagement, dan kreativitas.</i>	<p>a. <i>Deep acting</i> berpengaruh positif terhadap <i>work engagement</i>, sedangkan <i>surface acting</i> memiliki efek negatif.</p> <p>b. <i>Emotional labor</i> berpengaruh positif terhadap <i>boundary spanner creativity</i></p>
Devi Intan Satyaningrum dan Indi Djastuti, 2020	90 karyawan garis depan Bank BTN cabang Semarang	<i>Emotional labor, work stress, creativity, turnover intension</i>	<p>a. Stres karyawan memediasi pengaruh <i>emotional labor (deep acting)</i> terhadap kreativitas</p> <p>b. <i>Emotional labor (surface acting)</i> memiliki keterkaitan yang kuat</p>



			terhadap minat karyawan untuk <i>resign</i>
Nwamaka A. Anaza, Edward L. Nowlin, dan Gavin Jiayun Wu, 2014	Pelayan garis depan bisnis makanan di amerika serikat	<i>Engagement, emotional labor, job resource, dan orientasi konsumen</i>	<i>Emotional labor (Surface acting)</i> berdampak negatif pada orientasi pelanggan, yang secara tidak langsung mengurangi keterlibatan kerja

Dari berbagai penelitian diatas disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya yang telah meneliti bagaimana pengaruh *emotional labor* yang terdiri dari *surface acting* dan *deep acting* berpengaruh terhadap *stress* yang dimiliki oleh karyawan. dimana dalam penelitian sebelumnya *surface acting* yang berkaitan tentang bagaimana *suppress negative emotions* yang dilakukan karyawan dalam tuntutan pekerjaan yang dimiliki akan meningkatkan stress pada karyawan. Sedangkan dalam *deep acting* yang berhubungan dengan bagaimana karyawan menunjukkan ekspresi positif yang dimiliki (*express positive emotions*) berpengaruh dalam mengurangi stress yang dimiliki karyawan.

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

Menurut Lindsey Lee and Juan M. Madera (2018) dalam risetnya mengenai *emotional labor*, menunjukkan bahwa *emotional labor* berpengaruh

signifikan terhadap stress. *Surface acting* dengan menekan emosi negative cenderung memberikan dampak negative berupa stress terhadap karyawan. *Surface acting* adalah situasi dimana karyawan mengatur emosinya dengan cara menekan emosi negative (*suppres negative emotions*). *Surface acting* lebih melelahkan karena adanya perbedaan emosi yang dirasakan dan yang ditampilkan oleh karyawan. Alhasil, *surface acting* sering berhubungan dengan hasil negatif seperti stress. Penelitian Jung dan Yoon (2014) menjelaskan bahwa memalsukan emosi dalam *surface acting* dapat berdampak pada stress kerja. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini berupa :

H<sub>1</sub> : *Surface acting* berpengaruh positif dengan stress

Dalam Sihotang (2019) *deep acting* adalah keadaan individu dengan sadar mengatur emosi agar dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu. Dilain sisi, *deep acting* dijelaskan mampu untuk mengurangi stress. Dari penelitian tersebut, diduga bahwa emotional labor khususnya *deep acting* memiliki pengaruh negative terhadap stress. Maka dari itu, hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut :

H<sub>2</sub> : *Deep acting* berpengaruh negative dengan stress

Dalam penelitian Lee and Juan (2018), *deep acting* merupakan kondisi dimana karyawan secara sadar mengatur emosinya dengan cara mencoba merasakan emosi yang diinginkan (*express positive emotions*). *Deep acting*

dijelaskan mampu mencegah hasil negative dari karyawan seperti stress, *burnout* dan *turover*. Berdasarkan penjabaran tersebut, diasumsikan bahwa *emotional display* (*suppres negative emotions* dan *express positive emotions*) akan memediasi hubungan *emotional labor* terhadap stress. Sehingga didapat hipotesis ketiga yang berupa :

H<sub>3</sub> : Menekan emosi negatif (*suppressing negative emotions*) memediasi pengaruh *surface acting* dan stress.

*Surface acting* melibatkan penekanan emosi negative untuk menampilkan emosi positif (Glomb and Tews, 2004). Penekanan emosi negative tersebut merupakan tuntutan pekerjaan yang pada akhirnya akan memicu stress. Ekspresi emosi yang positif yang ditampilkan pegawai merupakan bentuk tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan. Jika seorang pegawai atau karyawan tidak mampu mempertahankan emosi yang positif maka dapat menimbulkan stres pada saat bekerja (Khoiriyah, 2015). Selain menekan ekspresi negative untuk menampilkan emosi positif, dalam menampilkan emosi positif sendiri memungkinkan karyawan untuk mempertahankan relasi yang baik dengan sesama rekan kerjanya. Membangun relasi yang positif dengan rekan kerja juga dikaitkan dengan berkurangnya stress. Maka dari itu, dapat dirumuskan hipotesis keempat sebagai berikut :

H<sub>4</sub> : Mengekspresikan emosi positif (*expressing positive emotions*) memediasi pengaruh *deep acting* dan stress.