

Pengaruh *Occupational Self-Efficacy* terhadap *Emotional Labor* pada Pramusaji Restoran di Surabaya

Stephanie Michelle Anastasia Tahalele
michellestephanie48@gmail.com
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya

Desak Nyoman Arista Retno Dewi
desakdewi@ukwms.ac.id
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya

Corresponding Author: Stephanie Michelle Anastasia Tahalele

Received: 6 Februari 2024

Revised: 13 April 2024

Accepted: 16 April 2024

Abstrak—*Emotional labor* adalah keadaan dimana individu mengelola emosi sebagai respon terhadap tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan atau membangkitkan emosi demi mencapai tujuan organisasi. Pramusaji merupakan profesi yang sebaiknya mengaplikasikan *emotional labor*. Nyatanya, masih terdapat pramusaji yang kurang mampu mengaplikasikan *emotional labor*, dimana hal ini ditunjukkan dari ekspresi wajah yang tidak menunjukkan emosi positif, nada suara yang terdengar kurang menyenangkan, dan kurangnya kontak mata dengan konsumen. Faktor yang mempengaruhi hal ini adalah *occupational self-efficacy*, yaitu keyakinan atas kompetensi diri untuk berhasil menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi sederhana menggunakan *bootstrap* dan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya dan mengumpulkan 202 responden. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif yang signifikan antara *occupational self-efficacy* dengan *emotional labor* karena menunjukkan nilai β sebesar 1,528, t sebesar 12,614, dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Berarti, apabila individu memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan dirinya dalam bekerja, maka kemampuan untuk mengaplikasikan *emotional labor* juga akan tinggi karena individu memaksimalkan *skill* yang dimiliki diikuti dengan emosi positif sehingga tidak merasa terbebani. Uji pengaruh menunjukkan sumbangan efektif sebesar 44,3% dengan nilai sig sebesar 0,000 dan nilai persamaan $Y = 20,260 + 1,528x$. Hal ini berarti *emotional labor* akan mengalami peningkatan skor sebanyak 1,528 setiap terjadi kenaikan 1 skor dari *occupational self-efficacy*. Individu dengan *occupational self-efficacy* tinggi akan memanfaatkan *skill* yang dimiliki seefektif mungkin sehingga dapat mengalami emosi positif (seperti antusias, gembira, dan berenergi) ketika bekerja. Dengan demikian, pramusaji yang memiliki *occupational self-efficacy* tinggi akan memaksimalkan *skill* yang dimiliki disertai dengan emosi positif tersebut saat mengaplikasikan *emotional labor* selama berinteraksi dengan konsumen sehingga tidak merasa stres atau terbebani oleh tuntutan tersebut. Kesimpulannya, pramusaji diharapkan meningkatkan *occupational self-efficacy* agar kemampuan mengaplikasikan *emotional labor* juga tinggi.

Kata kunci: *emotional labor*; *occupational self-efficacy*; pramusaji restoran

Abstract—*Emotional labor* is when individuals manage emotions in response to job demands to generate or evoke emotions to achieve organizational goals. Waitressing is a profession that should apply *emotional labor*. There are still waiters who are less able to apply this, where this is shown by facial expressions that do not show positive emotions, tone of voice that sounds less pleasant, and lack of eye contact with consumers. The factor influencing this is *occupational self-efficacy*, which is the belief in self-competence to successfully complete

work-related tasks. This study aimed to determine the effect of occupational self-efficacy on emotional labor in restaurant waiters in Surabaya. This research is quantitative, using a simple regression analysis technique with bootstrap and purposive sampling as the sampling technique, and it collected 202 respondents. The results showed a significant positive influence of occupational self-efficacy on emotional labor, because it shows a β value of 1.528, t of 12.614, and p of .000 ($p < .05$). It means that if individuals have high confidence in their ability to work, the ability to apply emotional labor will also be high because individuals maximize their skills followed by positive emotions so they do not feel burdened. The influence test shows an effective contribution of 44.3% with a sig value of .000 and an equation value of $Y = 20.260 + 1.528x$. This means that emotional labor will experience an increase in score by 1.528 every time there is an increase of 1 score from occupational self-efficacy. Individuals with high occupational self-efficacy will utilize their skills as effectively as possible so that they can experience positive emotions (such as enthusiasm, joy, and energy) when working. Thus, waiters who have high occupational self-efficacy will maximize their skills accompanied by these positive emotions when applying emotional labor during interactions with consumers so that they do not feel stressed or burdened by these demands. In conclusion, waiters are expected to increase occupational self-efficacy so that the ability to apply emotional labor is also high.

Keywords: *emotional labor; occupational self-efficacy; restaurant waiters*

Pendahuluan

Restoran (rumah makan) merupakan contoh instansi yang bergerak dalam sektor *food and beverage*. Menurut Databoks.katadata.co.id (2022), jumlah restoran di Indonesia sebanyak 8.042 restoran pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki cukup banyak restoran. Pada restoran sendiri terdapat karyawan yang bekerja sebagai kasir, pramusaji, *chef*, *cleaning service*, dan pencuci piring. Pramusaji adalah peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas di restoran (Kristiutami & Rahayu, 2020) karena pramusajilah yang sering berinteraksi dengan konsumen.

Dalam restoran, fenomena yang dari dulu hingga saat ini masih sering ditemui adalah fenomena terkait ketidakpuasan

konsumen akibat tidak terlihatnya emosi positif dari pramusaji saat melayani konsumen, misalnya seperti pramusaji yang tidak menyapa konsumen saat konsumen datang ke restoran (Softian dkk., 2021), tidak ramah (Sitorus dkk., 2023), tidak menampilkan sikap baik (Mentari dkk., 2020), dan lain sebagainya. *Preliminary research* melalui telaah literatur menemukan bahwa terdapat restoran yang mengecewakan konsumen, hingga konsumen merasa tidak puas dan meluapkan amarahnya ke media sosial. Contoh pengalaman tidak menyenangkan tersebut dialami oleh konsumen sebuah restoran yang berlokasi di Bandung, dimana akhirnya pengalaman tersebut dibagikan melalui media *online* (Putri, 2019 dalam id.quora.com, 2019).

Preliminary research melalui pengambilan data di lapangan juga dilakukan agar memperkaya data terbaru mengenai fenomena ketidakramahan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji. Total responden yang dikumpulkan sebanyak 53 responden, yang tersebar dari seluruh wilayah Indonesia, mulai dari Surabaya sebesar 47,17% (25 responden); Jakarta sebesar 15,09% (8 responden); Bandung sebesar 11,32% (6 responden); Semarang sebesar 5,66% (3 responden); Gresik dan Tangerang Selatan masing-masing sebesar 3,77% (2 responden); Samarinda, Sidoarjo, Jogja, Padang, Jawa Barat, Jawa Timur, dan Depok masing-masing sebesar 1,89% (1 responden). Hal ini menandakan bahwa fenomena ini cukup sering dirasakan oleh konsumen restoran-restoran di seluruh wilayah Indonesia. Sebagian besar responden (88,5%) nyatanya pernah mengalami pelayanan kurang menyenangkan dari pramusaji. Pengalaman-pengalaman tersebut seperti pelayan tidak tersenyum, menjawab pertanyaan konsumen dengan jutek, tidak memberikan salam pembuka atau penutup, dan lain-lain. Hal ini juga yang membuat sebagian besar konsumen (67,92%) tidak merekomendasikan restoran tersebut ke orang lain karena telah memperlakukan konsumen dengan buruk supaya restoran kehilangan konsumen sebagai bentuk koreksi diri, karena

pelayanan yang tidak enak, tidak memuaskan, tidak sopan ditambah dengan makanan yang kurang baik, hingga konsumen menjadi tidak dapat menikmati makanan karena ikut terbawa emosi.

Restoran adalah bagian dari *hospitality industry*, berarti selain menjual makanan dan minuman, restoran juga menjual jasa dalam bentuk pelayanan. Pelayanan yang diberikan perlu menghadirkan keterlibatan emosi (Palupi & Prasetyo, 2018) karena emosi adalah sesuatu yang menular sehingga apabila karyawan mengekspresikan emosi positif, maka konsumen akan terpengaruh secara positif, begitu pula sebaliknya (Soderlund & Rosengren, 2008). Oleh karena itu, pada umumnya restoran menerapkan standar pelayanan tertentu terkait emosi yang harus ditampilkan oleh karyawannya. Pramusaji merupakan karyawan *frontliner* di restoran karena memiliki intensitas tertinggi dalam berinteraksi (berkontak langsung) dengan konsumen sehingga pramusaji dituntut untuk menekan emosi negatif dan menampilkan emosi positif (contoh: keceriaan dan keramahan) agar dapat memenuhi standar pelayanan restoran (Choi dkk., 2019). Keadaan ini dinamakan *emotional labor*. Mengaplikasikan *emotional labor* dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Hochschild, 1979) dan kepuasan konsumen (Hur dkk., 2015). Jadi,

konsumen dapat terpengaruh emosinya secara positif sehingga tidak memberikan penilaian kurang baik terhadap restoran tersebut apalagi sampai membagikannya di media *online*.

Preliminary research secara *offline* dilakukan dengan wawancara singkat dan observasi kepada 2 pramusaji (I dan B). Wawancara tersebut menunjukkan hasil bahwa pramusaji I pernah tidak sadar membawa emosi negatif ke tempat kerja dan pramusaji B yang tidak menunjukkan emosi positif saat melayani konsumen (tidak tersenyum, nada berbicara saat berinteraksi kurang menyenangkan, tidak melakukan kontak mata). Hal ini menunjukkan bahwa pramusaji belum mengaplikasikan *emotional labor*. *Emotional labor* adalah keadaan dimana individu melakukan pengelolaan emosi (regulasi emosi) sebagai respon terhadap tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan atau membangkitkan emosi demi mencapai tujuan organisasi (Grandey dkk., 2013). Terdapat dua dimensi, yaitu *deep acting* (modifikasi perasaan melalui proses kognitif) dan *surface acting* (modifikasi ekspresi wajah) (Grandey dkk., 2013). Apabila *preliminary research* pada pramusaji dianalisis berdasarkan kedua dimensi, maka dapat dinyatakan bahwa pramusaji belum mampu mengaplikasikan *emotional labor*, baik *deep acting* maupun *surface acting*. Hal ini terlihat dari

pramusaji yang memiliki masalah diluar pekerjaan sehingga menghasilkan emosi negatif, secara tidak sadar membawa emosi negatifnya ke tempat kerja, yang berdampak pada pelayanan menjadi lama, dan juga tidak terlihat ramah saat melayani konsumen.

Emotional labor penting diaplikasikan pramusaji karena pekerjaan di bidang pelayanan memiliki bagian terpenting yang harus digenapi, yaitu kontrol emosi untuk mengelola hubungan positif dengan klien (Brotheridge & Grandey, 2002). Pramusaji yang mampu mengaplikasikan *emotional labor* dapat meregulasi emosinya walau dihadapkan pada situasi kurang menyenangkan sehingga terhindar dari akibat negatif ketidakmampuan meregulasi emosi (Prabowo & Mujiasih, 2021), mampu membuat konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Hulsheger & Schewe, 2011), dan meningkatkan kesejahteraan finansial karena bisa mendapatkan promosi, tip, ataupun komisi (Tidd & Lockard, 1978). Pramusaji yang mampu mengaplikasikan *emotional labor* dapat menularkan emosi selama interaksi berlangsung melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, serta gaya dan intonasi saat berbicara karena terjadi internalisasi emosi antara satu pihak pada pihak yang lain (Amaliah dkk., 2019). Oleh karena itu, *emotional labor* sangat penting, baik bagi

individu itu sendiri maupun bagi organisasi.

Emotional labor dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *motivation*, *congruence (fit)*, *confidence (self-efficacy)*, dan *skill* (Dahling & Johnson, 2013 dalam Grandey dkk., 2013). Dari keempat faktor tersebut, penelitian ini berfokus pada *self-efficacy*, lebih spesifiknya pada *occupational self-efficacy* karena menyesuaikan dengan konteks penelitian. Pemilihan *occupational self-efficacy* menjadi topik penelitian karena *occupational self-efficacy* yang tinggi mampu meningkatkan sumber daya yang ada pada diri individu untuk menghadapi tuntutan pekerjaan (Putri & Prakoso, 2021). Dalam hal ini, *emotional labor* adalah bagian dari tuntutan pekerjaan sehingga diasumsikan adanya *occupational self-efficacy* yang tinggi dapat membantu pramusaji dalam bekerja. *Occupational self-efficacy* sendiri adalah keyakinan individu atas kompetensi atau kemampuan dirinya untuk berhasil menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya (Rigotti dkk., 2008). *Occupational self-efficacy* adalah keyakinan umum dalam konteks pekerjaan (Schyns & Collani, 2002). *Occupational self-efficacy* yang tinggi ditandai dengan adanya perilaku inovatif serta siap menghadapi perubahan, resiko, ataupun tugas yang menantang dalam pekerjaannya

(Felfe & Schyns, 2006). Putri dan Prakoso (2021) juga menemukan bahwa karyawan dengan *occupational self-efficacy* tinggi dapat memanfaatkan *skill* yang dimiliki dengan efektif saat menghadapi tuntutan pekerjaan sehingga karyawan terhindar dari stres kerja, bahkan mengalami emosi positif selama bekerja seperti antusias, gembira dan semangat. Sebaliknya, karyawan dengan *occupational self-efficacy* rendah lebih berpotensi merasa tertekan saat dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan (Felfe & Schyns, 2006). Jika dikaitkan dengan *emotional labor*, pramusaji dengan *occupational self-efficacy* tinggi dapat menunjukkan kelebihan yang dimiliki saat menghadapi tuntutan pekerjaan untuk menjalin hubungan positif dengan konsumen, misalnya seperti menerapkan *skill* komunikasi atau interpersonal, disertai dengan emosi positif sehingga proses bekerja berjalan dengan efektif. Terdapat tiga dimensi *occupational self-efficacy*, yaitu *level (magnitude)* (tingkat kesulitan tugas yang mampu dikerjakan), *generality* (seberapa kuat keyakinan mampu melaksanakan berbagai tugas atau situasi), dan *strength* (kekuatan keyakinan terhadap kemampuan dalam menjalankan pekerjaan).

Fokus penelitian ini adalah ke pramusaji di Surabaya. Pramusaji merupakan profesi yang umumnya

menggunakan jasa karyawan karyawan kontrak dengan berdasarkan pada Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (Permatasari, 2018). Keputusan untuk memperpanjang kontrak dari karyawan kontrak ada di tangan perusahaan. Perusahaan akan melakukan perpanjangan kontrak pada karyawan yang dibutuhkan atau disukai (Permatasari, 2018). Hal ini menimbulkan kekhawatiran pada pramusaji karena apabila kinerja yang ditunjukkan kurang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pihak restoran, maka kemungkinan kontrak miliknya tidak diperpanjang. Sundawa (2017) menemukan bahwa *self-efficacy* karyawan kontrak lebih rendah dibandingkan karyawan tetap karena karyawan kontrak tidak memiliki masa kerja dalam jangka waktu panjang sehingga tidak memiliki peluang untuk belajar lebih banyak pada pekerjaan tersebut akibat keterbatasan waktu (Sundawa, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti saat *preliminary research* ke dua pramusaji, terlihat bahwa *occupational self-efficacy* yang dimiliki oleh pramusaji rendah. Hal ini dikarenakan dimensi *level (magnitude)* dan *generality* tidak terpenuhi oleh kedua pramusaji. *Level (magnitude)* tidak terpenuhi karena pramusaji I merasa tidak memiliki kemampuan untuk melayani semua tipe *customer*, misalnya seperti *customer* yang

tidak sabar dan bawel akan dihubungkan dengan *supervisornya*. Ghufron dan Risnawita (2014 dalam Prahara & Indriani, 2019) menyatakan bahwa saat dihadapkan pada tantangan dalam pekerjaannya, individu dengan dimensi *level* yang rendah cenderung mudah menyerah karena menganggap tantangan tersebut tidak lagi sesuai dengan kemampuan dirinya. *Generality* tidak terpenuhi karena pramusaji B merasa efektif hanya dalam ranah aktivitas tertentu saja namun tidak merasa efektif dalam aktivitas lain. Menurut Bandura (2005), *generality* merujuk pada tingkat keumuman keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya. Hal ini berarti *generality* dari pramusaji B tidak terpenuhi karena tidak semua ranah aktivitas dalam pekerjaannya dirasa efektif untuk dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini mengasumsikan bahwa *occupational self-efficacy* rendah, yang dimiliki oleh karyawan kontrak (pramusaji) menjadi alasan mengapa karyawan tidak mampu mengaplikasikan *emotional labor*, seperti data yang terkumpul dari *preliminary research*. Hal ini berdampak pada pramusaji itu sendiri, konsumen maupun pihak restoran, seperti yang telah dipaparkan diatas. Surabaya menjadi fokus *setting* penelitian karena Surabaya merupakan kota yang menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di daerah Jawa

Timur, sehingga persaingan individu ataupun kelompok sangat tinggi (Istifadah, Wasiaturrahma & Dumauli, 2017). Oleh karena itu, sebagai karyawan kontrak di Surabaya seharusnya mampu menunjukkan performa terbaik dalam pekerjaannya agar tidak kalah saing dengan individu lain.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya?” sedangkan hipotesis yang digunakan adalah “Ada pengaruh antara *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya”.

Metode Penelitian

Partisipan penelitian adalah 202 pramusaji restoran di Surabaya. Teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling* dikarenakan terdapat beberapa pertimbangan tertentu (kriteria) yang ditetapkan, yaitu merupakan pramusaji restoran di Surabaya (bukan restoran cepat saji), bertugas melayani pesanan konsumen, mengantarkan, mengantar pesanan ke meja, dan membantu proses *billing*, merupakan karyawan kontrak, dan memiliki masa kerja diatas enam bulan.

Pengumpulan data menggunakan *Google Form* yang diberikan secara langsung ke pramusaji yang ditemui (*offline*) serta *direct message WhatsApp*

dan *Facebook (online)*. Terdapat dua instrumen dalam penelitian ini. Instrumen *emotional labor* disusun oleh peneliti berdasarkan kedua dimensi (*deep acting* dan *surface acting*) dan instrumen *occupational self-efficacy* milik Rigotti dkk. (2008) yaitu *Short Occupational Self-Efficacy Scale* yang telah dilakukan permohonan izin ke penulis dan ditranslasi ke Bahasa Indonesia. Keduanya merupakan skala *likert* dengan masing-masing berisi 16 *item* dan 6 *item*. Skala *emotional labor* telah melalui proses konsultasi dengan dosen pembimbing, sedangkan *Short Occupational Self-Efficacy Scale* telah melalui tahap *forward-backward translation* dan *review* oleh tiga *professional judges*.

Jenis validitas dari skala *emotional labor* adalah validitas isi dengan melihat hasil *review* dari *reviewer item* dan dosen pembimbing serta melihat koefisien korelasi yang hasilnya menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* berada pada rentang 0,556 hingga 0,763 ($> 0,3$) sehingga tidak ada *item* yang gugur. Reliabilitas dari skala *emotional labor* menggunakan metode *internal consistency* dengan melihat nilai koefisien *alpha cronbach* yang hasilnya menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,926 ($> 0,7$). Validitas dan reliabilitas dari *Short Occupational Self-Efficacy Scale* telah diukur oleh Rigotti dkk. (2008) yang menunjukkan

bahwa validitas *Short Occupational Self-Efficacy Scale* berjenis validitas konstruk dengan *item-total correlations* dan *factor loadings* yang hasilnya menunjukkan *factor loadings* sebesar 0,77 dan *inter-item total correlations* sebesar 0,72 ($> .5$). Reliabilitas dari *Short Occupational Self-Efficacy Scale* menggunakan metode *internal consistency* dengan cara melihat nilai koefisien *alpha cronbach* juga yang hasilnya menunjukkan nilai 0,90.

Hipotesis penelitian ini adalah “Ada pengaruh antara *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya”. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana untuk menemukan pengaruh dari satu variabel bebas pada satu variabel tergantung (Budiastuti & Bandur, 2018). Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS *for windows* versi 26, dimulai dengan pengujian asumsi.

Hasil Penelitian

Responden penelitian berjumlah 202 responden. Data yang telah dikumpulkan mencakupi data demografi yaitu jenis kelamin dan masa kerja. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan sebanyak 131 responden (64,86%) dan responden laki-laki sebanyak 71 responden (35,14%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden perempuan menjadi penyumbang data terbanyak. Berdasarkan

masa kerja, responden dengan masa kerja 6 bulan-1 tahun sebanyak 133 responden (65,84%), masa kerja 1-2 tahun sebanyak 46 responden (22,78%) dan masa kerja selama 2 tahun lebih sebanyak 23 responden (11,38%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden yang menyumbang data penelitian memiliki masa kerja selama 6 bulan hingga 1 tahun (dibawah 1 tahun). Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi kategorisasi dari variabel *emotional labor* dan *occupational self-efficacy*:

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Kategorisasi *Emotional Labor*

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	81	40.1
Tinggi	77	38.12
Sedang	30	14.85
Rendah	13	6.44
Sangat Rendah	1	.5
Total	202	100

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa frekuensi terbanyak berada pada kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 81 responden (40,1%) disusul dengan kategori tinggi sebanyak 77 responden (38,12%), sedang sebanyak 30 responden (14,85%), rendah sebanyak 13 responden (6,44%) dan terakhir sangat rendah sebanyak 1 responden (0,5%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa frekuensi terbanyak berada pada kategorisasi sangat tinggi. Artinya, pramusaji di Surabaya umumnya

mampu mengaplikasikan *emotional labor* dengan sangat baik.

Tabel 1.2 Distribusi Frekuensi Kategorisasi *Occupational Self-Efficacy*

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	63	31.19
Tinggi	106	52.48
Sedang	20	9.9
Rendah	8	3.96
Sangat Rendah	5	2.48
Total	202	100

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa frekuensi terbanyak berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 106 responden (52,48%). Kemudian dilanjutkan oleh kategori sangat tinggi sebanyak 63 responden (31,19%), sedang sebanyak 20 responden (9,9%), rendah

sebanyak 8 responden (3,96%) dan terakhir yaitu sangat rendah sebanyak 5 responden (2,48%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa frekuensi terbanyak berada pada kategorisasi tinggi. Artinya, pramusaji di Surabaya umumnya memiliki *occupational self-efficacy* yang tinggi.

Tabel 1.3 Tabulasi Silang *Emotional Labor* dan *Occupational Self-Efficacy*

Kategorisasi <i>Occupational Self-Efficacy</i>	Kategorisasi <i>Emotional Labor</i>										Total	
	Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Tinggi	42	20.8	13	6.4	8	4.0	0	0	0	0	63	31.2
Tinggi	37	18.3	55	27.2	14	6.9	0	0	0	0	106	52.5
Sedang	1	.5	9	4.5	7	3.5	3	1.5	0	0	20	9.9
Rendah	0	0	0	0	1	.5	7	3.5	0	0	8	4
Sangat Rendah	1	.5	0	0	0	0	3	1.5	1	.5	5	2.5
Total	81	40.1	77	38.1	30	14.9	13	6.4	1	.5	202	100

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat bahwa frekuensi terbanyak berada pada *emotional labor* kategori tinggi dengan *occupational self-efficacy* kategori tinggi yaitu sebanyak 55 responden (27,2%) disusul dengan *emotional labor* kategori sangat tinggi dengan *occupational self-*

efficacy kategori sangat tinggi sebanyak 42 responden (20,8%). Terlihat juga arah hubungan antara kedua variabel yaitu arah positif yang berarti semakin tinggi *occupational self-efficacy*, semakin tinggi juga *emotional labor*. Hal ini dapat dilihat saat *occupational self-efficacy* berada pada

kategori tinggi maka *emotional labor* juga berada pada kategori tinggi, begitu pula sebaliknya.

Dalam penelitian ini telah dilakukan tabulasi silang antara masing-masing variabel dengan masing-masing data demografi. Tabulasi silang antara *emotional labor* dan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki berada pada *emotional labor* kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 32 responden (45,1%) sedangkan perempuan pada kategori tinggi yaitu sebanyak 54 responden (41,2%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* laki-laki mendominasi kategori sangat tinggi sedangkan perempuan mendominasi kategori tinggi.

Tabulasi silang antara *occupational self-efficacy* dan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan berada pada *occupational self-efficacy* kategori tinggi yaitu sebanyak 34 responden laki-laki (47,9%) dan 72 responden perempuan (55%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kategori *occupational self-efficacy* ditinjau dari jenis kelamin, baik laki-laki maupun perempuan mendominasi kategori tinggi.

Tabulasi silang antara *emotional labor* dan masa kerja menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja 6 bulan – 1 tahun berada pada *emotional labor* kategori tinggi yaitu sebanyak 64

responden (48,1%), masa kerja 1 – 2 tahun dan 2 tahun lebih berada pada kategori sangat tinggi, dengan masing-masing responden sebanyak 21 responden (45,7%) dan 15 responden (65,2%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* pramusaji dengan masa kerja dibawah 1 tahun mendominasi kategori tinggi dan masa kerja 1 tahun keatas mendominasi kategori sangat tinggi.

Tabulasi silang antara *occupational self-efficacy* dan masa kerja menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja 6 bulan – 1 tahun dan 1–2 tahun berada pada *occupational self-efficacy* kategori tinggi dengan masing-masing sebanyak 77 responden (57,9%) dan 22 responden (47,8%) dan masa kerja 2 tahun lebih berada pada kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 11 responden (47,8%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *occupational self-efficacy* pramusaji dengan masa kerja dibawah 2 tahun mendominasi kategori tinggi dan masa kerja 2 tahun keatas mendominasi kategori sangat tinggi.

Uji asumsi dimulai dengan uji normalitas yang menunjukkan nilai *sig* (*p*) kedua variabel sama yaitu sebesar 0,00 (< 0,05) sehingga kedua variabel tidak memenuhi uji normalitas. Berarti, data tidak terdistribusi mengikuti kurva normal. Uji linieritas menunjukkan nilai *sig* (*p*) sebesar 0,00 (< 0,05) sehingga memenuhi

uji linieritas yang berarti data terdistribusi pada satu garis lurus. Uji homoskedastisitas menunjukkan data tersebar dengan tidak merata pada *scatterplot*, yaitu grafik terlihat lebih tersebar di bagian kanan dibandingkan dengan bagian kiri sehingga dapat dinyatakan bahwa data tidak memenuhi uji homoskedastisitas.

Dua dari tiga uji asumsi tidak terpenuhi sehingga peneliti seharusnya tidak dapat mengolah data dengan statistik parametrik. Namun, peneliti tetap melanjutkan untuk melakukan uji statistik parametrik analisis regresi sederhana dengan teknik *bootstrap* untuk memaksimalkan data. *Bootstrap* adalah teknik non-parametrik yang tidak memerlukan asumsi statistik (misalnya seperti normalitas, linieritas, dan homoskedastisitas) (Hair dkk., 2014). Oleh karena itu, data akan tetap diolah menggunakan analisis regresi sederhana dengan teknik *bootstrap* untuk memperoleh interval keyakinan (Gio & Rosmaini, 2016) sehingga hasil data lebih dapat dipercaya.

Nilai korelasi (R) sebesar 0,666 dengan nilai β sebesar 1,528 menandakan hubungan antar dua variabel adalah kuat. Nilai *Bca 95% confidence interval* berada pada rentang 12,873 hingga 30,167 dari *emotional labor* dan 1,122 hingga 1,819 dari *occupational self-efficacy* dengan nilai

B sebesar 1,528 yang berarti hubungan antar dua variabel adalah positif karena rentang nilai tidak melewati 0. Uji pengaruh analisis regresi sederhana dengan *bootstrap* menggunakan replikasi sampel sebanyak 5000 kali menunjukkan nilai *sig* (p) sebesar 0,00 ($< 0,05$) yang berarti ada pengaruh dengan sumbangan efektif 44,3% menandakan bahwa *occupational self-efficacy* menyumbang pengaruh sebesar 44,3% kepada *emotional labor*. Persamaan garis linier menunjukkan rumus $Y = 20,260 + 1,528x$, berarti kenaikan satu nilai *occupational self-efficacy* berakibat pada naiknya nilai *emotional labor* sebesar 1,528. Nilai a (*constant*) sebesar 20,260 berarti apabila nilai *occupational self-efficacy* yang dimiliki adalah 0, maka *emotional labor* hanya akan menunjukkan nilai sebesar 20,260.

Penelitian ini juga mengumpulkan data observasi dengan metode pencatatan *anecdotal records* untuk mencatat perilaku yang ditampilkan dalam situasi khusus (Nugraha, 2010 dalam Hani, 2019). Perilaku-perilaku yang terobservasi adalah sebagai berikut: membukakan pintu dan menyapa konsumen disertai dengan kontak mata, anggukan kepala, dan senyum lebar hingga ujung mata menyipit; menanyakan konsumen terkait kebutuhan tempat duduk disertai dengan nada suara yang lembut dan terdengar menyenangkan; memberikan buku menu dan penjelasan mengenai apa

yang harus dilakukan apabila ingin mulai memesan makanan; membantu proses memesan makanan, dimana di saat inilah pramusaji melakukan interaksi terbanyak dengan konsumen karena konsumen menanyakan beberapa menu yang kurang dipahami namun pramusaji mampu menjelaskan dengan sederhana, jelas, lengkap, dan detail dengan tetap menunjukkan raut wajah tersenyum lebar, kepala yang sesekali diangguk-anggukkan, dan nada bicara yang halus menyenangkan; mengantarkan pesanan konsumen disertai ucapan selamat menikmati; diakhiri dengan membantu melakukan proses *billing*. Seluruh restoran yang didatangi oleh peneliti, pramusajinya menunjukkan hal yang sama.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya dengan arah positif. Berarti, apabila *occupational self-efficacy* pramusaji tinggi, maka *emotional labor*nya juga akan tinggi.

Hasil penelitian sejalan dengan teori Dahling dan Johnson (2013 dalam Grandey dkk., 2013) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi *emotional labor*. Individu dengan *self-*

efficacy tinggi dalam suatu domain akan terdorong untuk mengeksplorasi tugas dalam domain tersebut, yang berarti individu akan terus berlatih dan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam domain tersebut (Grandey dkk., 2013), termasuk keterampilan untuk mengaplikasikan *emotional labor*.

Apabila dispesifikkan menjadi *occupational self-efficacy*, individu dengan *occupational self-efficacy* tinggi mampu memegang kontrol terhadap lingkungan kerjanya (Putri dkk., 2021 dalam Rubianto & Kembaren, 2023). Dalam konteks penelitian ini, berarti pramusaji restoran Surabaya mampu memilih dan mengontrol sendiri strategi *emotional labor* yang dianggap dapat menunjang dirinya dalam melakukan pekerjaan sehingga pramusaji merasa percaya diri, tekun, dan mau berupaya dengan sungguh-sungguh dalam menjalankan pekerjaan. Individu dengan *occupational self-efficacy* tinggi akan terus melatih dan mengembangkan kemampuan diri yang diperlukan dalam menunjang penyelesaian tugas agar keyakinannya tetap tinggi. Secara tidak langsung, hal tersebut akan meningkatkan pemanfaatan keterampilan individu (Rubianto & Kembaren, 2023), termasuk keterampilan untuk mengaplikasikan *emotional labor*. Individu akan meningkatkan efektivitas pemanfaatan keterampilan yang dimiliki

saat menghadapi tuntutan sehingga individu tidak hanya terhindar dari stres kerja, namun juga mengalami emosi positif ketika bekerja seperti antusias, gembira, dan berenergi (Putri & Prakoso, 2021). Prahara dan Indriani (2019) juga menyatakan bahwa *occupational self-efficacy* tinggi mendorong individu untuk melakukan pekerjaan dengan penuh semangat tanpa mengalami kelelahan yang berarti. Lain halnya jika individu memiliki *occupational self-efficacy* rendah, individu cenderung mengalami emosi negatif seperti kecemasan saat dihadapkan permasalahan di pekerjaannya (Prahara & Indriani, 2019). Hal ini menyebabkan individu cenderung mudah menyerah dalam proses penyelesaian pekerjaannya karena terhambat oleh kecemasan yang dimiliki. Dengan demikian, pramusaji yang memiliki *occupational self-efficacy* tinggi akan memaksimalkan *skill* yang dimiliki disertai dengan emosi positif (seperti antusias, berenergi dan bersemangat) untuk mengaplikasikan *emotional labor* selama berinteraksi dengan konsumen tanpa merasa stres atau terbebani oleh tuntutan tersebut.

Occupational self-efficacy dapat mempengaruhi *emotional labor* karena saat individu percaya terhadap kemampuan dirinya dalam melakukan suatu pekerjaan, individu mampu mengelola emosi secara efektif untuk memenuhi tuntutan pekerjaan

terkait ekspresi emosi (Yan, 2024). Hal ini dapat terjadi karena individu telah mengetahui bagaimana cara bekerja dengan efektif sehingga cenderung menunjukkan ekspresi emosi yang tulus dan tepat selama bekerja (Yan, 2024). Dengan demikian, performa kerja yang ditunjukkan oleh individu tersebut akan lebih memuaskan. Hal tersebut didukung oleh Tomas dkk. (2019 dalam Peng dkk., 2021) yang menyatakan bahwa *occupational self-efficacy* mampu memprediksi performa kerja dan kepuasan kerja individu.

Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan hasil *preliminary research* terdahulu. Dalam data *preliminary research*, 88,5% konsumen pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan dari pramusaji. Namun, data penelitian menunjukkan bahwa *emotional labor* pramusaji yang menyumbang data sebagian besar berada pada kategori sangat tinggi (40,1%). Diasumsikan perbedaan terjadi karena data *preliminary research* berasal dari konsumen di seluruh wilayah Indonesia sedangkan data penelitian hanya berasal dari Surabaya.

Subjek yang disasar juga berbeda. Subjek *preliminary research* adalah konsumen sedangkan subjek data penelitian adalah pramusaji sehingga terdapat perbedaan perspektif. Menurut

Nihayah dkk. (2021), individu yang cukup lama menyimpan perasaan negatif membuatnya selalu mengingat kesalahan dari orang lain kepada dirinya. Hal ini terjadi pada konsumen, yaitu ketika konsumen mendapatkan reaksi emosi kurang menyenangkan dari pramusaji, maka konsumen cenderung akan terus mengingat perlakuan tersebut, tanpa mempertimbangkan perlakuan-perlakuan positif lain yang telah pramusaji lain dari restoran tersebut tampilkan. Hal ini menyebabkan adanya gambaran awal bahwa beberapa pramusaji kurang mampu mengaplikasikan *emotional labor* dari perspektif konsumen.

Jumlah responden juga berbeda. Data *preliminary research* hanya berasal dari 2 pramusaji sedangkan data penelitian berasal dari 202 pramusaji. Menurut (Amalia dkk., 2022), jumlah responden dapat memberikan pengaruh terhadap hasil validitas dan reliabilitas penelitian. Jumlah responden yang semakin banyak akan menunjukkan hasil yang semakin valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil dari data penelitian lebih valid dibandingkan dengan data *preliminary research* karena perbedaan jumlah responden yang sangat signifikan.

Berdasarkan data observasi, terlihat bahwa pramusaji mampu menunjukkan emosi positif yang terkontrol dengan tepat sehingga hal ini mengindikasikan

teraplikasikannya kemampuan *emotional labor* (Grandey dkk., 2013). Hal ini menyebabkan interaksi dengan konsumen terasa positif. Pramusaji yang terlihat tulus diasumsikan menerapkan dimensi *deep acting* sedangkan yang kurang tulus diasumsikan menerapkan *surface acting*. Pramusaji yang menerapkan *surface acting* bukan berarti hal yang buruk. Tetap baik, karena berarti pramusaji mengaplikasikan *emotional labor*, namun kurang adaptif bagi dirinya sendiri karena dapat menimbulkan emosi negatif seperti kecemasan dan frustrasi (Lee & van Vlack, 2017).

Responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan (64,86%). Pada *emotional labor*, perempuan mendominasi kategori tinggi sedangkan laki-laki sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan memiliki kemampuan mengaplikasikan *emotional labor* yang baik, walau laki-laki sedikit lebih baik mengingat kategori *emotional labor* berada satu tingkat di atas perempuan. Perbedaan ini disebabkan karena perempuan cenderung lebih mudah menunjukkan emosinya dibandingkan laki-laki yang lebih memendam emosinya karena keadaan emosional perempuan lebih sensitif (Husnianita & Jannah, 2021). Perempuan lebih sensitif terhadap ekspresi emosi yang ditunjukkan oleh lawan bicara

saat interaksi interpersonal, dimana hal ini meningkatkan kecenderungan perempuan untuk dipengaruhi oleh umpan balik dari keadaan emosional lawan bicaranya (Chen dkk., 2018). Artinya, pramusaji perempuan cenderung akan lebih mudah mempertahankan ekspresi emosi positif apabila umpan balik (respon) yang diterima dari konsumen juga positif, begitu pula sebaliknya. *Setting* penelitian juga ikut andil dalam menunjukkan sedikit perbedaan kategori *emotional labor* ini. Surabaya berada di benua Asia, dimana dalam budaya Asia, laki-laki dituntut untuk meregulasi emosinya, tetap tenang walaupun dihadapkan pada situasi emosional, dan mampu menekan ekspresi emosi agar tidak terlihat oleh orang lain (Husnianita & Jannah, 2021).

Apabila jenis kelamin ditinjau berdasarkan *occupational self-efficacy*, tidak terdapat perbedaan kategori antara perempuan maupun laki-laki, yaitu keduanya mendominasi kategori tinggi (47,9% atau 34 responden laki-laki dan 55% atau 72 responden perempuan) yang berarti jenis kelamin tidak menentukan tingkat *occupational self-efficacy* pramusaji. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hartman dan Barber (2019) yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dari *occupational self-efficacy* berdasarkan jenis kelamin. Baik laki-laki maupun perempuan apabila

sudah memahami dan memilih suatu jalur karir yang ingin ditekuni, maka individu tersebut yakin pada kemampuan dirinya dalam menghadapi tantangan selama proses bekerja dan juga merasa mampu untuk melakukan pekerjaannya (Hartman & Barber, 2019).

Jika ditinjau dari masa kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa pramusaji restoran di Surabaya mampu mengaplikasikan *emotional labor* dengan baik, walaupun terdapat sedikit perbedaan kategori dari pramusaji dengan masa kerja 6 bulan – 1 tahun (kategori tinggi) dan diatas 1 tahun (kategori sangat tinggi). Ullah dan Budiani (2023) menyatakan bahwa semakin lama masa kerja berarti pengalaman yang telah dilalui juga semakin beragam. Individu yang terbiasa melakukan suatu kegiatan secara berulang-ulang akan menjadi terampil dalam melakukan kegiatan tersebut (Wikantini & Andiani, 2020). Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan karena pramusaji yang memiliki masa kerja 1 tahun lebih memiliki kemampuan untuk mengaplikasikan *emotional labor* sedikit lebih baik daripada pramusaji yang memiliki masa kerja dibawah 1 tahun karena telah memiliki lebih beragam pengalaman dalam menghadapi berbagai situasi dan interaksi dengan konsumen, mengingat jam terbang yang telah dilalui juga lebih banyak. Namun, pramusaji yang

memiliki masa kerja dibawah 1 tahun juga mampu mengaplikasikan *emotional labor* dengan baik (kategori tinggi) dikarenakan pramusaji merupakan karyawan kontrak dengan masa kerja tidak tetap, dimana pihak restoran berhak memutuskan apakah pramusaji dapat tetap dipekerjakan atau diberhentikan.

Apabila ditinjau berdasarkan *occupational self-efficacy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sedikit perbedaan kategori *occupational self-efficacy* antara pramusaji dengan masa kerja dibawah 2 tahun (kategori tinggi) dan 2 tahun lebih (kategori sangat tinggi). Putri dan Prakoso (2021) menyatakan bahwa pengalaman mampu mempengaruhi *occupational self-efficacy*. Individu dengan beragam pengalaman keberhasilan akan mengeluarkan usaha yang lebih besar dan menganggap situasi atau tugas yang sulit sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi sehingga mampu bertahan dalam keadaan sulit tersebut (Putri & Prakoso, 2021). Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Prakoso (2021) yaitu semakin lama masa kerja pramusaji, semakin tinggi juga *occupational self-efficacy* yang dimiliki karena berkaitan dengan banyaknya pengalaman yang sudah dilalui selama ia bekerja.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat terlihat bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara *occupational self-efficacy* dengan *emotional labor* pada pramusaji restoran di Surabaya. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji analisis regresi sederhana yang menunjukkan nilai β sebesar 1,528, t sebesar 12,614, dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Dalam konteks hubungan, terlihat bahwa terdapat kekuatan hubungan yang kuat dengan arah positif (R bernilai 0,666), dimana semakin tinggi *occupational self-efficacy* maka semakin tinggi juga kemampuan mengaplikasikan *emotional labor*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mampu mengaplikasikan *emotional labor* karena dominan berada pada kategori sangat tinggi (40,1%) dan memiliki tingkat *occupational self-efficacy* yang berada pada kategori tinggi (52,48%). Terakhir, sumbangan efektif *occupational self-efficacy* terhadap *emotional labor* adalah sebesar 44,3%. Berarti, sumbangan 55,7% lainnya berasal dari faktor lain.

Keterbatasan dan Saran.

Keterbatasan penelitian ini adalah tidak terpenuhinya uji asumsi normalitas dan homoskedastisitas sebagai syarat analisis statistik. Uji normalitas yang tidak terpenuhi menandakan estimasi terhadap variabel tidak dapat diperkirakan sama pada populasi-populasi lainnya (Field,

2013). Uji homoskedastisitas yang tidak terpenuhi menandakan adanya bias dan ketidakkonsistenan dalam mengestimasi populasi berdasarkan variabel (Field, 2013). Kesimpulannya, tidak terpenuhinya uji normalitas dan homoskedastisitas menandakan bahwa hasil penelitian ini menjadi tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh pramusaji restoran di Surabaya, melainkan hanya merupakan gambaran dari responden penelitian ini.

Saran yang dapat diberikan dari peneliti kepada subjek penelitian adalah mempertahankan atau meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan diri agar *emotional labor* dapat diaplikasikan dengan adaptif. Bagi pemilik restoran yang pramusajinya merupakan responden penelitian dapat membuat program atau kebijakan tertentu agar pramusaji memiliki keinginan untuk menjadi pegawai tetap dalam restoran dan tidak memiliki keinginan untuk *resign*. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperdalam topik ini pada salah satu restoran yang spesifik agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada satu pihak restoran dan juga dapat mempertimbangkan untuk mengadaptasi alat ukur dari tokoh yang telah mendalami topik ini.

Daftar Pustaka

Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh jumlah

responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1): 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>

Amaliah, R., Jufri, M., & Bakar, R. M. (2019). Peran mediasi customer-employee rapport pada pengaruh strategi emotional labor pustakawan terhadap kepuasan pelayanan pengguna perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(1): 74. <https://doi.org/10.22146/bip.40056>

Apa pengalaman terburukmu saat memesan makanan di restaurant?. (2019). *Quora*. <https://id.quora.com/Apa-pengalaman-terburukmu-saat-memesan-makanan-di-restaurant>

Bandura, A. (2005). Guide for constructing self-efficacy scales. In *Self-efficacy beliefs of adolescents*. Information Age Publishing.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018).

- Validitas dan reliabilitas penelitian: Dilengkapi analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. *Mitra Wacana Media*.
- Chen, X., Yuan, H., Zheng, T., Chang, Y., & Luo, Y. (2018). Females are more sensitive to opponent' s emotional feedback: Evidence from event-related potentials. *Frontiers in Human Neuroscience*, *12*(275): 1–9. <https://doi.org/10.3389/fnhum.2018.00275>
- Choi, H., Mohammad, A. A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, *82*: 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Felke, J., & Schyns, B. (2006). Personality and the perception of transformational leadership: the impact of extraversion, neuroticism, personal need for structure, and occupational self-efficacy. *Journal of Applied Social Psychology*, *36*(3): 708–739. <https://doi.org/10.1007/BF02896709>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th Ed.). SAGE Publication.
- Gio, P. U., & Rosmaini, E. (2016). *Belajar olah data dengan spss, minitab, r, microsoft excel, evIEWS, lisrel, amos, dan smartpls*. USU Press.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013a). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013b). *Emotional labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. Routledge.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate data analysis. In *International journal of multivariate data analysis* (7th Ed.). Pearson Education Limited.
- Hani, A. A. (2019). Evaluasi pembelajaran pada PAUD. *Jurnal CARE: Children Advisory Research and Education*, *7*(1): 51–56. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/JPAUD/article/view/4698/2215>
- Hartman, R. L., & Barber, E. G. (2019). Women in the workforce: The effect of gender on occupational self-efficacy, work engagement and career aspirations. *Gender in Management: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/GM-04-2019-0062>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work,

- feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3): 551–575. <https://www.jstor.org/stable/2778583>
- Hulsheger, 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*, 16(3): 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Jung, Y. S. (2015). Customer response to employee emotional labor: The structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 29(1): 71–80. <https://doi.org/10.1108/JSM-07-2013-0161>
- Husnianita, V. M., & Jannah, M. (2021). Perbedaan regulasi emosi ditinjau dari jenis kelamin pada kelas X Sekolah Menengah Atas Boarding School. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(5): 1-10. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/41335>
- Jumlah Usaha Penyedia Makanan & Minuman di DKI Jakarta Terbanyak se-Indonesia. *Databoks*. (20 Juni 2022). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/20/jumlah-usaha-penyedia-makanan-minuman-di-dki-jakarta-terbanyak-se-indonesia>
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2): 63–71. <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/JIIP> 63
- Lee, M., & van Vlack, S. (2017). Teachers' emotional labour, discrete emotions, and classroom management self-efficacy. *Educational Psychology an International Journal of Experimental Educational Psychology*, 38(5): 669–686. <https://doi.org/10.1080/01443410.2017.1399199>
- Nihayah, U., Putri, S. A., & Hidayat, R. (2021). Konsep memaafkan dalam psikologi positif. *Indonesian Journal of Counseling and Development*, 3(2): 108–119. <https://doi.org/10.32939/ijcd.v3i1.1031>
- Palupi, F. R., & Prasetyo, A. R. (2018). Hubungan antara perceived organizational support dengan emotional labor pada karyawan dengan jabatan account manager di PT. X Kota Jakarta. *Jurnal Empati*,

- 7(4): 43–50.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/23419/21387>
- Peng, J., Zhang, J., Zhou, X., Wan, Z., Yuan, W., Gui, J., & Zhu, X. (2021). Validation of the occupational self-efficacy scale in a sample of Chinese employees. *Frontiers in Psychology*, 12(755134): 1–9.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.755134>
- Permatasari, R. A. A. P. (2018). Perlindungan hukum bagi pekerja kontrak yang di PHK saat masa kontrak sedang berlangsung. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*: 110–126.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.1161854.110>
- Prabowo, A. K. A., & Mujiasih, E. (2021). Hubungan antara emotional labor dengan organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. *Jurnal Empati*, 10(5): 340–345.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/empati.2021.32936>
- Prahara, S. A., & Indriani, N. (2019). Employees: Occupational self efficacy and work stress. *JPAI (Journal of Psychology and Instruction)*, 3(3): 91–96.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JoPaI>
- Putri, Y. A., & Prakoso, H. (2021). Pengaruh occupational self-efficacy terhadap work engagement pada karyawan divisi marketing Bank Syariah Indonesia KCP Suniaraja Bandung. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 1(1): 28–35.
<https://doi.org/10.29313/bcpsps.v1i1.84>
- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2): 238–255.
<https://doi.org/10.1177/1069072707305763>
- Rubianto, L., & Kembaren, E. M. (2023). Occupational self-efficacy as a predictor of work engagement in telecommuting employees during the Covid-19 pandemic. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 11(1): 13–18.
<https://doi.org/10.22219/jipt.v11i1.21329>
- Schyns, B., & Collani, G. Von. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2): 219–241.
<https://doi.org/10.1080/13594320244>

000148

- Soderlund, M., & Rosengren, S. (2008). Revisiting the smiling service worker and customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 19(5): 552–574.
<https://doi.org/10.1108/09564230810903460>
- Sundawa, D. P. (2017). *Study self-efficacy pada karyawan bagian pemasaran PT Bunga Properti Malang*. [Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang]. Universitas Muhammadiyah Malang's Repository.
- Tidd, K. L., & Lockard, J. S. (1978). Monetary significance of the affiliative smile: A case for reciprocal altruism. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 11(6): 344–346.
<https://doi.org/10.3758/BF03336849>
- Ullah, B. B., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara hardiness dan emotional labor pada perawat rumah sakit umum daerah. *Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 12(1): 11–23.
<https://doi.org/10.21009/JPPP.121.03>
- Wikantini, I. A. K. W., & Andiani, N. D. (2020). Strategi peningkatan keterampilan pramusaji di Makase Restaurant. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Periwisata*, 3(2): 42–50.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.28992>
- Yan, S. (2024). A study of the relationship between elementary school teacher's occupational self-efficacy, emotional labor strategies and occupational well-being. *Environment and Social Psychology*, 9(6): 1–20.
<https://doi.org/10.54517/esp.v9i6.2368>