

## LITERATUR REVIEW: EMOTIONAL LABOR DAN BURNOUT

Putri Ariestia Wulandari<sup>1</sup>, Ana Nurhasanah<sup>2</sup>

UIN Suska Riau

[wulan.2424@gmail.com](mailto:wulan.2424@gmail.com)<sup>1</sup>, [ananuha07@gmail.com](mailto:ananuha07@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Emotional Labour pertama kali diperkenalkan pada tahun 1979 oleh Hochschild. Emotional labor merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkannya secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi. Berbagai penelitian mulai berkembang untuk membahas dan memahami hubungan sebab dan akibat dari emotional labor. Tulisan ini bertujuan untuk menggali informasi dari berbagai literatur untuk mengetahui hubungan antara emotional labor dan burnout serta faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Menariknya ditemukan hasil yang berbeda dari keterkaitan antara masing-masing indikator emotional labor terhadap burnout. Emotional labor dapat menyebabkan kelelahan emotional yang merupakan aspek dari burnout, dimana emotional labor surface acting berhubungan positif terhadap burnout, sedangkan emotional labor deep acting memiliki hubungan negative terhadap burnout. Perbedaan hubungan antara emotional labour (surface acting dan deep acting) terhadap burnout yang dapat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya kepribadian, dukungan sosial, strategi pengelolaan emosi, dan lain sebagainya yang dapat memberikan pengaruh terhadap hubungan antara emotional labor dan burnout.

**Kata Kunci:** Emotional Labor, Burnout.

### ABSTRACT

*Emotional Labour was introduced in 1979 by Hochschild. Emotional labor is an individual's ability to exert control in managing emotions by displaying them professionally in accordance with organizational demands. Various studies have emerged to discuss and understand the cause-and-effect relationship of emotional labor. This paper aims to explore information from various literature to determine the relationship between emotional labor and burnout, as well as other influencing factors. Interestingly, different results were found regarding the correlation between emotional labor and burnout. Emotional Labour Surface Acting has a positive correlation with exhaustion (Kim, 2019), while emotional labor deep acting has a positive correlation with personal achievement (Grandey, et al., 2002), job satisfaction (Kammeyer, et al., 2013), and well-being (Johnson, et al., 2007). Other studies indicate that emotional labor can lead to emotional exhaustion, which is an aspect of burnout, where emotional labor surface acting has a positive correlation with burnout, while emotional labor deep acting has a negative correlation with burnout (Soni, 2017). The differing relationships between emotional labor (surface acting and deep acting) and burnout can be influenced by various factors, including personality (Ika, 2015; Jeung, et al., 2017), social support, emotion management strategies, and others that can impact the relationship between emotional labor and burnout.*

**Keywords:** Emotional Labor, Burnout.

### PENDAHULUAN

Pada era industri 4.0 yang penuh dengan tuntutan dan tekanan di lingkungan kerja, banyak individu menghadapi tantangan emosional yang signifikan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. Salah satu diantanya adalah tuntutan dari persaingan yang ketat dalam dunia industri dalam bidang jasa yang berfokus pada pelayanan, dimana untuk memperkuat suatu citra perusahaan salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan menjalin hubungan interpersonal secara langsung dengan para konsumen.

Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dapat menjadi sumber munculnya burnout di tempat kerja. Burnout adalah suatu kondisi yang dialami individu dalam

dunia kerja. Menurut Schultz & Schultz (2010), burnout adalah bentuk dari stres yang dihasilkan oleh kerja yang berlebihan berdampak pada berkurangnya energi dan ketertarikan terhadap pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kreitner dan Kinicki (2001) bahwa burnout sebagai suatu kondisi yang terjadi dari waktu ke waktu ditunjukkan dengan adanya kelelahan secara emosional dan kombinasi dari sikap yang negatif. Schultz & Schultz (2010) mengungkapkan bahwa individu yang mengalami burnout dapat berdampak pada efisiensi kerja dan relasi yang terjalin antar pegawai. Kelelahan yang juga merupakan salah satu dampak dari burnout akibat adanya beban kerja yang berlebihan memicu munculnya pandangan negatif terhadap individu lain.

Perusahaan yang memiliki pekerjaan dengan tingkat interaksi yang tinggi dengan konsumen memerlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dalam mengatur emosinya (emotion regulation) agar dapat berinteraksi dengan baik kepada konsumen. Dalam dunia kerja fenomena ini dikenal sebagai emotional labor. Morris dan Feldman (1996) menunjukkan bahwa pentingnya emotional labor telah diakui dalam berbagai pekerjaan. Sebagian besar organisasi mengatur hal tersebut tanpa memperdulikan perasaan karyawan yang sesungguhnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Emotional labor dapat menghasilkan performa organisasi yang baik, tetapi dapat juga memiliki konsekuensi bagi kesehatan psikologis pegawai (Grandey, 2000). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa emotional labor berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada beberapa bidang. Penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara emotional labor dengan hasil kerja karyawan pada bidang perhotelan (Chu, 2002), kepuasan kerja karyawan bidang pelayanan (Johnsons, 2004), kepuasan klien terhadap instruktur fitness (Collishaw, Dyer, & Boies, 2008), kesejahteraan karyawan pada perawat (Nurdiyani, 2009), kepuasan kerja pada tour leader (Torland, 2012), dan kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Cho, Rutherford, & Park, 2013).

Namun disisi lain emotional labor dapat muncul sebagai salah satu pemicu munculnya sindrom psikologis yang dikenal dengan istilah burnout. Menurut Grandey (2000) bagi individu yang bekerja dengan bertatap muka atau berinteraksi langsung kepada responden dituntut untuk dapat melakukan pengelolaan emosi melalui emotional labor yang baik sehingga dapat memunculkan emosi positif yang diharapkan oleh organisasi, seperti tetap tersenyum walau sebenarnya tidak ingin melakukannya dan selalu bersikap ramah serta sopan. Individu yang tidak mampu melakukan kontrol dalam mengelola emosi dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada performa kerja seperti penurunan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap munculnya stres yang dirasakan individu dalam bekerja. Widjaja, Sitorus, & Himawan, (2016) mengungkapkan bahwa seseorang yang tidak bisa menerapkan emotional labornya dalam bekerja maka i akan mengalami emotional dissonance dan jika hal ini terus terjadi maka akan mengakibatkan munculnya kelelahan emosional yang kemudian akan berujung pada burnout.

Burnout menyebabkan kinerja yang buruk sehingga adanya kemampuan emotional labor yang baik diperlukan individu untuk mengatasi situasi-situasi sulit dan meningkatkan performanya dalam bekerja. Salah satu kemampuan yang tidak hanya bertujuan membantu proses penyelesaian masalah tetapi turut membantu mengembangkan potensi karyawan adalah pengelolaan emosi yang baik. Kemampuan pegawai untuk menekan perasaan pribadi dan menunjukkan emosi yang diinginkan organisasi dalam pekerjaan disebut emotional labor. Dengan kemampuan emotional labor yang baik dapat mengurangi munculnya burnout pada individu. Emotional labor yang baik akan membuat individu merasa nyaman dan memiliki kesadaran untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan sebuah studi literatur dengan menganalisis dan melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu terkait emotional labor dan burnout.

Systematic Literature Review yaitu suatu istilah yang dipergunakan pada metodologi penelitian dimana dalam pengembangannya dengan melakukan pengumpulan data, kemudian melakukan suatu evaluasi pada topik penelitian tertentu (Putra & Milenia, 2021). Tujuan dari melakukan metode ini adalah mengumpulkan penelitian terdahulu sebanyak mungkin yang sesuai dengan topik penelitian (Sari & Abdullah, 2019). Metode Systematic Literature Review digunakan untuk melakukan identifikasi, menganalisa, dan memperkirakan segala penelitian yang ada dengan memilih topik yang menarik (Triandini et al., 2019).

Berdasarkan pada tahapan – tahapan tersebut di atas, peneliti melakukan pencarian artikel jurnal dengan kata kunci emotional labour dan burnout. Artikel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak beberapa artikel yang diperoleh melalui semantic scholar dan proquest.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari study literatur review yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penelitian dengan subjek penelitian yang berbeda, dengan metode yang sama yaitu kuantitatif, menunjukkan bahwa emosional labor memberikan pengaruh dalam berbagai aspek, diantaranya pada sikap, perilaku, dan kesehatan yang buruk seperti ketidakpuasan kerja, depersonalisasi, stress kerja dan lain-lain. Dalam salah satu penelitian menyebutkan bahwa semakin tinggi emotional labor maka semakin tinggi psychological well-being pada perawat. Namun dalam penelitian lainnya menyebutkan bahwa emotional labor dapat menimbulkan kelelahan kerja atau burnout dikarenakan terjadinya emotional exhausting dan dissonance emotional pada karyawan tersebut. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan dampak dari setiap indikator pada emotional labor terhadap stress dan burnout.

### **Pembahasan**

Menurut Hochschild (dalam Grandey, 2000) emotional labor adalah kemampuan individu dalam mengatur perasaan untuk menciptakan ekspresi muka dan tubuh yang dapat diobservasi secara umum. Berdasarkan perspektif ini, emotional labor diakui sebagai salah satu cara karyawan mencapai tujuan organisasi. Perspektif lainnya dikemukakan oleh Morris dan Feldman (dalam Grandey, 2000) bahwa emotional labor sebagai usaha, perencanaan dan control yang diperlukan untuk mengekspresikan segala emosi yang diinginkan oleh organisasi selama transaksi interpersonal di tempat kerja.

Diefendorff, Croyle, dan Gosserand (2005) mengemukakan bahwa emotional labor memiliki dua dimensi, yaitu :

#### **1. Deep acting**

Deep acting atau disebut "berpura-pura dengan niat baik", menurut Lee dan Jang (2019) berfokus pada penyesuaian emosi batin untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan. Artinya, seseorang melakukan modifikasi keadaan emosi batin untuk benar-benar mengalami emosi yang diinginkan. Menurut Grandey (2003) menyatakan bahwa deep acting merupakan upaya mengubah tampilan emosi yang sesungguhnya dan menyesuaikan dengan situasi tertentu sehingga tampilan otentik dapat mengikuti. Disisi lain deep acting mencoba untuk memodifikasi emosional dalam mengubah perilaku dan pengalaman internal sesuai dengan tampilan yang diharapkan (Gosserand dan Diefendorff, 2006). Oleh sebab itu deep acting merupakan upaya karyawan untuk mengubah tampilan emosinya untuk terlihat natural berdasarkan situasi yang ada.

Grandey (2003) berpendapat bahwa konsekuensi yang timbul dari deep acting mengarah pada hasil kerja karyawan yang baik karena emosi positif lebih otentik dan emosi negatif lebih sedikit, salah satunya dapat menghasilkan ide yang kreatif. Menurut Larson dan Yao (2005), karyawan yang menampilkan deep acting dengan merasakan empati yang tulus selama berinteraksi dengan pelanggan mampu membuat pekerjaan karyawan tersebut menjadi lebih

efektif dan menikmati kepuasan profesional ketika mereka terlibat dalam empati melalui deep acting.

## 2. Surface acting

Surface acting merupakan kebutuhan individu untuk menekan perasaan mereka yang sebenarnya untuk berkompromi dengan emosi organisasi yang dibutuhkan untuk ditampilkan (Dai & Huang, 2010). Surface acting membutuhkan upaya yang cukup besar karena menekan emosi yang sebenarnya sesuai dengan aturan perusahaan sehingga berdampak timbulnya stress (Grandey, 2000). Surface acting dapat diartikan sebagai kondisi dimana seseorang mengatur ekspresi serta emosinya dengan cara menekan emosi negatif (suppres negative emotions) seperti memalsukan emosi, dan perasaannya dengan memasang ekspresi yang dituntut oleh perusahaan seperti tersenyum, bersikap sopan, dan ramah.

Grandey(2003) menjelaskan konsekuensi yang timbul dari surface acting adalah karena karyawan berupaya untuk memalsukan perasaannya hal ini dapat menguras emosi karyawan dan efek psikologis yang negatif. Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa surface acting lebih melelahkan karena terdapat perbedaan emosi yang dirasakan dengan apa yang diekspresikan sehingga menghasilkan emotional dissonance.

Emotional labor dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan menghasilkan kinerja organisasi yang baik, yaitu dengan meningkatnya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Namun, hal ini juga memiliki konsekuensi bagi kesehatan psikologi karyawan (Grandey, 2000). Karyawan yang tidak mampu mengelola emosi sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada penurunan kinerja yang dapat dilihat dalam penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini sebagai dampak karyawan yang mengalami kelelahan yang disebabkan oleh interaksi mereka dengan pelanggan atau klien (Quade et al., 2013). Berdasarkan hal tersebut Hochschild menyatakan bahwa pekerjaan dengan emotional labor sangat beresiko tinggi untuk terkena stress kerja atau burnout.

Burnout didefinisikan sebagai kondisi dimana individu mengalami kelelahan fisik, sinisme, kelelahan mental, berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan kelelahan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi, burnout juga bukan merupakan sebuah penyakit melainkan hasil dari sebuah reaksi sebagai akibat dari harapan dan tujuan yang tidak realistic dengan perubahan (situasi) yang ada (Maslach, dkk., 2001)

Maslach, dkk (2001) mengemukakan tiga komponen dari burnout, yaitu:

1. Kelelahan emosi (Emotional exhaustion), dimana adanya keterlibatan emosi yang menyebabkan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan, ditandai oleh terkurasnya tenaga, mudah letih, jenuh, mudah tersinggung, sedih, tertekan, merasa terjebak dalam pekerjaan, perkembangan emosi yang negatif yang dapat menimbulkan sikap yang negatif terhadap diri sendiri, pekerjaan dan orang lain serta perusahaan.
2. Depersonalisasi (Depersonalisation), sikap dan perasaan yang negatif terhadap klien atau orang-orang di sekitar, ditandai dengan adanya kecenderungan individu menjauhi lingkungan pekerjaannya, apatis dan merasa kurang dipedulikan oleh lingkungan pekerjaan dan orang-orang yang terlibat dalam pekerjaannya.
3. Berkurangnya pencapaian pribadi (Low of Personal Accomplishment), penilaian diri negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dimana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya, merasa tidak mampu untuk mencapai suatu prestasi atau tujuan dalam pekerjaannya.

Penelitian terkait emotional labor menyebutkan bahwa terdapat perbedaan dampak dari masing-masing dimensinya. Berdasarkan hasil penelitian dari Choi (2015) mengemukakan bahwa emotional labor deep acting akan menghasilkan hal positif berupa ketulusan, rasa puas,

mengurangi stress, dan senyuman yang lebih tulus. Hal tersebut terjadi karena membuat individu merasakan kepuasan yang dimiliki untuk mengekspresikan emosi dengan tepat. Sedangkan emotional labor surface acting akan menghasilkan hal negatif berupa depersonalisasi, kelelahan emosional, dan stress karena menekan emosi yang sebenarnya dalam jangka waktu tertentu.

Hartini, dkk (2022) menyatakan bahwa emotional labor dapat mempengaruhi burnout pada frontliner bank swasta di Kota Medan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jeung, dkk (2017) melaporkan bahwa salah satu factor dari emotional labor berhubungan positif dengan burnout.

Jeung, dkk. (2017) terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi terjadinya burnout, diantaranya kelebihan beban dan konflik dalam layanan pelanggan, ketidakharmonisan dan rasa sakit hati emosional, serta sistem dukungan dan perlindungan organisasi yang tidak memadai terhadap konsekuensi negatif dari emotional labor terbukti mempercepat terjadinya burnout.

Dimana emotional labor yang berlebihan dan berkepanjangan cenderung meningkatkan terjadinya burnout. Salah satu dimensi dari emotional labor yang dianggap lebih cenderung menyebabkan kelelahan emosional dan berkurangnya kesejahteraan adalah surface acting. Dalam surface acting, karyawan melakukan perilaku yang tidak sesuai dengan pemikiran mereka, dimana para karyawan mengubah perasaan batin mereka untuk mencocokkan dengan kebutuhan pekerjaan (Morris & Feldman, 1996). Surface acting adalah strategi berdasarkan respon di mana ketidaksesuaian antara perasaan otentik internal dan yang ditampilkan dengan tindakan, dimana merupakan penyebab disonansi (Mesmer-magnus et al., 2012). Surface acting yaitu empati palsu atau mencoba untuk mengubah perasaan batin yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan tertentu akan menimbulkan stress, yang dikarenakan adanya perbedaan emosi yang sebenarnya dan yang ditunjukkannya (Dijk & Brown, 2006).

Perbedaan hasil penelitian terkait hubungan antara emotional labor dan burnout dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, diantaranya kepribadian, dukungan sosial dan lain sebagainya. Hasil penelitian Ika (2015) menemukan bahwa terdapat perbedaan emotional labor yang signifikan antara tipe kepribadian introvert dan ekstrovert. Lebih lanjut bahwa seseorang dengan tipe kepribadian introvert lebih mampu atau memiliki kemampuan lebih baik dalam melakukan emotional labor daripada tipe kepribadian ekstrovert.

Berdasarkan hasil penelitian Hartini, dkk (2022) bahwa perbedaan tingkat tinggi rendahnya burnout dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam memenuhi tuntutan dari jabatannya, lingkungan kerja, konsep diri, beban kerja, dukungan sosial, iklim organisasi, self-efficacy dan lain sebagainya. Sedangkan perbedaan tingkat tinggi rendahnya emotional labor dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang diberikan, kemampuan adaptasi dengan baik dan mampu menggunakan interpersonal skillnya dengan baik, seperti melayani dengan ramah dan bersikap dengan sopan terhadap nasabah maupun sesama rekan kerja lainnya.

Hal lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara emotional labour dan burnout adalah adanya dukungan sosial dapat menjadi moderator antara emotional labor dan kelelahan emosional atau kepuasan kerja. Sejalan dengan hal tersebut, Charoensukmongkol, dkk (2013) menyatakan bahwa dukungan dari rekan kerja ataupun atasan dapat mempengaruhi terjadinya burnout. Dimana dukungan dari rekan kerja secara signifikan membuat karyawan merasakan kelelahan emosional dan depersonalisasi yang rendah, dan dukungan dari atasan dapat membantu karyawan untuk lebih percaya diri atas kemampuannya untuk mencapai tuntutan pekerjaan dengan baik.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik dan ketegangan yang terjadi dalam proses interaksi dengan klien atau customer, serta mengalami disosiasi emosi cenderung meningkatkan resiko burnout. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana emotional labor memengaruhi terjadinya burnout, sehingga manajemen dapat mengembangkan strategi preventif yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam memitigasi terjadinya

resiko burnout di tempat kerja. Bagi management agar dapat memperhatikan dalam proses rekrutmen karyawan, dengan memperhatikan profil kepribadian karyawan yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Selain itu, perlu diperlukan peningkatan kapasitas individu serta team untuk mendorong munculnya kepribadian yang sehat melalui modifikasi perilaku.

Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara emotional labor dan burnout dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan mereka dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

### Saran

Dalam penelitian ini, masih terdapat banyak keterbatasan. Diharapkan pada penelitian berikutnya disarankan untuk menggali lebih dalam faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara emotional labor dan terjadinya burnout antara lain seperti kepribadian, kemampuan pengelolaan emosi, emotional intelligence, job demand, social support, employee engagement, work life balace, work-family balance dan lain sebagainya. Dan menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga penelitian menjadi lebih akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Angerer, J. (2009). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98-107.
- Brotheridge CM, Grandey AA. *Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”*. *J Vocat Behav* 2002; 60:17-39
- Charoensukmongkol, P., Gutierrez-Wirsching,S. and Moqbel, M. (2013). The role of social support at work on job burnout. *Proceedings of Decision Science Institute Forty- fourth Annual Conference*, November 16 – 19, Baltimore, MD.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). *Emotional labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146–163. <https://doi.org/10.2307/3090130>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. In *Journal of occupational health psychology* (Vol. 5, Issue 1, pp. 95–110). <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gross JJ, John OP. Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *J Pers Soc Psychol* 2003; 85:3 48-62.
- Hanum, S. A., & Siswati, S. (2017). Hubungan Antara *Emotional labor* Dengan *Burnout* Pada Pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang. *Jurnal EMPATI*, 6(2), 21-30. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.19726>
- Hartini, S., dkk. (2022). Hubungan Emotional Labor dengan Burnout pada Frontliner Bank Swasta di Kota Medan. *Cakrawala*, vol. 5, no. 2.
- Huang, P., & Dai, C. (2010). The Impacts of Emotional Contagion and *Emotional labor* Perception on Employees' Service Performance. *Int. J. Electron. Bus. Manag.*, 8, 68-79.
- I.Z. Ratnaningsih, "Manajemen Emosi Sesuai Tuntutan Kerja (*Emotional labor*) Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Pada Wiraniaga," *Jurnal Psikologi*, vol. 14, no. 1, pp. 21-28, Apr. 2015. <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.21-28>
- Jeung DY, Lee HO, Chung WG, Yoon JH, Koh SB, Back CY, et al. Association of *emotional labor*, self-efficacy, and type a personality with *burnout* in Korean dental hygienists. *J Korean Med Sci* 2017; 32:14 23-30.
- Jeung, Da-Yee & Changsoo, Kim & Chang, Sei-Jin. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*. 59. 187. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
- Kim, J.-S. (2020), *Emotional labor* Strategies, Stress, and *Burnout* Among Hospital Nurses: A Path Analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 52: 105-112. <https://doi.org/10.1111/jnu.12532>
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8–49. <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>
- Larson, Eric & Yao, Xin. (2005). Clinical Empathy as Emotional Labor in the Patient-Physician Relationship. *JAMA : the journal of the American Medical Association*. 293. 1100-6. <https://doi.org/10.1001/jama.293.9.1100>
- Maslach, Christina & Schaufeli, Wilmar & Leiter, Michael. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of*

Psychology.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of *Emotional labor*. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>
- Nabella, Ratih Intania. (2023) Pengaruh *surface acting* dan *deep acting* terhadap *burnout* melalui emotional dissonance yang dipengaruhi oleh workplace social support. *Jurnal Jumeria*, 3(01), 14-35, <https://doi.org/10.47080/jumerita.v3i01.2526>
- Quade, M. J., Greenbaum, R. L., Eissa, G., Mawritz, M. B., & Kim, J. (2013). Unethical customers and employee *burnout*: The role of ethical leadership. 143-148. Paper presented at 73rd Annual Meeting of the Academy of Management, AOM 2013, Orlando, United States.
- R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer, Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior (pp. 260-294). San Francisco, CA: Pfeiffer.
- Schultz, D. & Schultz, S.E. (2010). Psychology and work today. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Soni, S. (2017). Workplace Emotions: A Study of Frontline Hotel Employees. *Management and Labour Studies*, 42(3), 237–252.
- Toni Nugraha Jamaluddin.HB, Haerani Nur, & Hadjar Nurul Istiqamah. (2023). Perbadaan Strategi *Emotional labor* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Customer Service Bank. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 537–547. <https://doi.org/10.56799/peshum.v2i4.1799>
- Ummu hani, Diah Sofiah, & Etik Darul Muslikah. (2022). *Burnout* pada karyawan: Bagaimana peranan *emotional labor* dan workplace spirituality?. *INNER: Journal of Psychological Research*, 2(3), 211–220. Retrieved from <https://aksiologi.org/index.php/inner/article/view/628>
- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). *Emotional labor* among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions. *Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163-172
- Widjaja, M.S., Sitorus, K.S., & Himawan,K,K. (2016). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kecenderungan *Burnout* pada Karyawan Bagian Pemasaran. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 3(1), 18–33. <https://doi.org/10.24854/jpu42>