

**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA KARYAWAN DENGAN JABATAN
ACCOUNT MANAGER DI PT. X KOTA JAKARTA**

Faradina Restuning Palupi
15010114130095

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
frpalupi@gmail.com

ABSTRAK

Emotional labor adalah pengelolaan emosi yang dilakukan oleh individu untuk menampilkan ekspresi emosi yang dibutuhkan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan standar operasional perusahaan. *Perceived organizational support* merupakan suatu keyakinan individu mengenai seberapa besar organisasi menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dan *emotional labor* pada karyawan dengan jabatan *account manager* di PT. X Kota Jakarta. Sampel dalam penelitian ini merupakan pada karyawan dengan jabatan *account manager* di PT. X Kota Jakarta yang berjumlah 60 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala, yaitu Skala *Emotional Labor* (26 aitem valid dengan $\alpha = 0.903$), dan Skala *Perceived Organizational Support* (41 aitem valid dengan $\alpha = 0.952$). Berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *emotional labor* ($R_{xy} = 0.553$ dengan $p = 0.000$), sehingga dapat dikatakan semakin positif *perceived organizational support* maka semakin tinggi *emotional labor* individu. *Perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif terhadap *emotional labor* sebesar 30.6% ($R\ square = 0.306$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *account manager* dalam melakukan *emotional labor* membutuhkan dukungan secara intrinsik dan ekstrinsik yang dapat meningkatkan performanya dan meminimalisir dampak dari proses pengelolaan emosi tersebut.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Emotional Labor, Account Manager*