

**HUBUNGAN ORGANIZATIONAL JUSTICE KEBIJAKAN PHK DAN EMOTIONAL LABOUR PEKERJA PT. YURO MUSTIKA**Laurensia Novenia Damar Deputri¹✉, Rahmawati Prihastuty²

Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang

Info Artikel*Sejarah Artikel:*

Diterima 2 Mei 2018

Disetujui 5 Juni 2018

Dipublikasikan 30 Juli 2018

Keywords:*organizational justice,
emotional labor,
termination of employment***Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi adanya kebijakan PHK yang diberlakukan oleh PT. Yuro Mustika perusahaan yang bergerak di bidang produksi boneka dan wig, adanya kebijakan PHK sebagai salah satu upaya untuk menangani krisis ekonomi yang terjadi. Adanya PHK membuat pekerja harus mengatur emosi yang keluar agar sesuai dengan tujuan organisasi atau disebut dengan *emotional labour*. Terjadinya *emotional labour* tidak terlepas dari lingkungan organisasi, kebijakan PHK yang diberlakukan menyebabkan persepsi pekerja apakah mereka diperlakukan secara adil dengan membandingkan proses yang dilakukan dengan hasil yang diberikan perusahaan tersebut dengan *organizational justice*. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hubungan *organizational justice* kebijakan PHK dan *emotional labour*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Populasi penelitian ini adalah pekerja PT. Yuro Mustika. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sejumlah 108 pekerja produksi. Teknik *sampling* yang dipakai yaitu *incidental sampling*. Data penelitian dihimpun menggunakan skala *organizational justice* dan skala *emotional labour*. Skala *emotional labour* terdiri dari 22 item ($\alpha = 0,647$). Skala *organizational justice* terdiri dari 31 item ($\alpha = 0,748$). Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan hasil koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,076 dan nilai signifikansi sebesar 0,434 ($\alpha > 0,01$). Berdasarkan nilai koefisien tersebut hipotesis "ada hubungan *organizational justice* dan *emotional labour*" ditolak. *Emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi dengan dimensi *deep acting deep acting* yang paling berpengaruh. *Organizational justice* kebijakan PHK PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi dengan komponen *procedural justice* yang paling berpengaruh.

Abstract

The background of this research is the existence of the termination of employment policy which is conducted by PT.YuroMustika, a company that is engaged in the production of dolls and wig, the existence of this policy as one of the efforts to overcome the economic crisis. This termination of employment make the employees should manage the emotions that displays to adjust with the goals of organization which is called emotional labour. The occurrence of emotional labour cannot be separated from the environmental organization, the application of the termination of employment policy led the perception of the employees whether they are treated fairly by comparing the process undertaken with the given result of the company which is called organizational justice. The aim of this research is to examine the relation between organizational justice and emotional labour. This research is quantitative correlational research. Population of this research is employees of PT. YuroMustika. Total of samples used in this research is 108 production employees. The sampling technique used is incidental sampling. The research data were collected using the organizational justice scale and emotional labour scale. The emotional labour scale consists of 22 items ($\alpha = 0,647$). The organizational justice scale consists of 31 items ($\alpha = 0,748$). The method analysis in this research uses Product Moment correlation technique with the result of correlation coefficient (r_{xy}) 0,076 and a significance value 0,434 ($\alpha > 0,01$). Based on that coefficient value, a hypothesis that states: "there is a relationship between organizational justice and emotional labour" is rejected. The emotional labour of the PT. YuroMustika employees places the high category with the most influential deep acting dimension. Organizational justice which is the termination of the employment policy of PT. YuroMustika places the high category with the most influential procedural justice component

PENDAHULUAN

Bekerja merupakan keinginan bagi setiap individu, namun kondisi di dunia kerja tidaklah selalu berjalan sesuai keinginan. Adanya pemutusan hubungan kerja (PHK) salah satu permasalahan yang dapat terjadi pada setiap pekerja. Menurut Suwanto (2003:142) pemutusan hubungan kerja (PHK) adalah pengakhiran hubungan kerja yang seharusnya masih berlangsung terus – menerus”.

PT. Yuro Mustika merupakan salah satu perusahaan yang memberlakukan kebijakan PHK. Kebijakan PHK diberlakukan dikarenakan perusahaan mengalami kesulitan finansial setelah adanya pergantian kepemimpinan. Kebijakan PHK sudah beberapa kali dilakukan dan masih akan tetap diberlakukan karena perusahaan sudah jarang mendapat orderan.

Kebijakan PHK yang diberlakukan perusahaan memberikan dampak secara psikologis bagi pekerjanya terutama berkaitan dengan emosi seperti rasa cemas, pesimis, maupun rasa senang. Emosi yang muncul dari diri pekerja dapat mempengaruhi *performance* dari mereka, sehingga perasaan yang muncul harus disesuaikan dengan organisasi yang menuntut mereka dapat memenuhi tujuan organisasi. Cara pekerja mengelola emosi sesuai dengan emosi yang diharapkan organisasi selama bekerja disebut dengan *emotional labour*

Hochschild (1983: 136) mendeskripsikan *emotional labour* adalah bagaimana cara individu mengatur emosi yang keluar agar menampilkan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. terdapat dua cara bagi pekerja untuk mengelola emosi mereka, yaitu *surface acting* memodifikasi ekspresi emosional dan *deep acting* mengubah perasaan berdasarkan aturan yang ada.

Surface acting merupakan keadaan pekerja meregulasi ekspresi emosinya dengan cara menyembunyikan maupun memalsukan emosinya sesuai dengan tuntutan pekerjaan

(Richard,2006: 9). *Deep acting* yaitu keadaan dimana pekerja secara sadar mengatur emosinya untuk dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu sehingga ia benar-benar merasakan emosi tersebut (Grandey, 2003: 87)

Adanya *emotional labour* yang dilakukan oleh pekerja tidak terlepas dari faktor lingkungan organisasi yang memberlakukan kebijakan PHK. Lingkungan organisasi dengan adanya kebijakan PHK membentuk persepsi pekerja mengenai keadilan yang diberikan oleh perusahaan terhadap usaha yang telah dilakukan oleh pekerja. Persepsi pekerja terhadap keadilan organisasi disebut dengan *organizational justice*.

Colquitt dan Colon (2012: 1) definisi keadilan pada organisasi disampaikan oleh Adams bahwa konsep keadilan berasal dari pendapat pekerja yang menjelaskan mereka mendapat perlakuan secara adil di lingkungan pekerjaan dengan membandingkan hasil yang mereka terima (seperti pendapatan atau status) terhadap proses yang dilakukan (seperti usaha dan waktu) dengan hasil yang didapat rekan kerja dalam satu organisasi.

Organizational justice memiliki tiga komponen di dalamnya *Distributive justice* berkaitan dengan realita bahwa tidak semua pekerja diperlakukan sama, terdapat perbedaan dalam pembagian hasil dalam lingkungan kerja (Cropanzano,dkk, 2007: 37). *Procedural justice* yaitu keadilan yang dirasakan melalui kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam membuat keputusan dalam lingkungan kerja (Greenberg, 1990: 402). *Interactional justice* yang menjelaskan bagaimana cara seorang memperlakukan orang lain (Cropanzano, dkk, 2007: 38).

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti akan menguji keterikatan antara *organizational justice* kebijakan PHK dan *emotional labour* pekerja pt. Yuro Mustika.

Tujuan Penelitian :

1. Mengetahui gambaran *organizational justice* kebijakan PHK menurut pekerja PT. Yuro Mustika.
2. Mengetahui gambaran *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika.
3. Menguji hubungan *organizational justice* kebijakan PHK dan *emotional labour*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Subjek dalam penelitian ini merupakan pekerja PT. Yuro Mustika bagian produksi sebanyak 108 pekerja. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Metode pengumpulan data menggunakan skala, skala *emotional labour* yang disusun berdasarkan dimensi *surface acting* dan *deep acting* dengan jumlah 22 item ($\alpha = 0,647$) dan skala *organizational justice* yang disusun berdasarkan komponen *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* dengan jumlah 31 item ($\alpha = 0,748$).

Teknik analisis yang digunakan menggunakan teknik statistik korelasi *Product Moment* yang berdasarkan pada angka – angka kasar seperti apa adanya (Hadi, 2004: 314). Koefisien korelasi *product moment* (r) yang dikonsultasikan dengan r tabel TS 5% N = 108 serta membandingkan nilai (α) yang diperoleh dari hasil pengujian. Jika koefisien korelasi *product moment* (r) > r tabel dan nilai (α) < 0,01 hipotesis diterima, sebaliknya jika koefisien korelasi *product moment* < r tabel dan nilai (α) > 0,01 maka hipotesis ditolak.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Statistik Deskriptif *Emotional Labour*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif secara umum *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi pada dengan *mean* empirik sebesar 64,93. Sedangkan berdasar uji statistik secara spesifik *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mutika dilihat dari kedua dimensi pada tabel berikut :

Dimensi	Mean Empirik	Kategori
<i>Surface Act</i>	28,07	Tinggi
<i>Deep Act</i>	34,53	Sedang

Hasil Uji Statistik Deskriptif *Organizational Justice*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif secara umum *organizational justice* kebijakan PHK pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi *mean* empirik sebesar 86,10. Sedangkan berdasar uji statistik secara spesifik *organizational justice* kebijakan PHK pekerja PT. Yuro Mutika dilihat dari ketiga komponennya pada tabel berikut:

Komponen	Mean Empirik	Kategori
<i>Distributive</i>	31,07	Tinggi
<i>Procedural</i>	34,91	Sedang
<i>Interactional</i>	17,48	Sedang

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,076 dengan (α) sebesar 0,434. Nilai (α) > 0,01 serta nilai koefisien korelasi (r) 0,076 < dari r tabel 0,195 dengan TS 5%, maka hipotesis “ada hubungan *organizational justice* dan *emotional labour*” ditolak. Sehingga tidak ada hubungan antara *organizational justice* dengan *emotional labour*.

PEMBAHASAN

Pembahasan Statistik Deskriptif *Emotional Labour*

Pekerja PT. Yuro Mustika telah melakukan *emotional labour* pada tingkatan tinggi yang mengartikan bahwa pekerja mampu mengatur emosi yang keluar sesuai dengan aturan dan tujuan perusahaan yang akan dicapai. Hal ini menunjukkan kondisi yang ideal karena pekerja mampu bekerja sesuai dengan aturan dan tujuan organisasi dan tidak terganggu dengan adanya kebijakan PHK yang diberlakukan oleh perusahaan, meskipun mereka mengetahui PHK dapat sewaktu – waktu terjadi. Pernyataan tersebut sejalan dengan artikel yang ditulis oleh Grandey (2000: 105) adanya *emotional labour* membuat pekerja menyamakan emosi mereka dengan emosi organisasi, membuat organisasi memiliki performansi kinerja yang baik, sehingga dapat memberikan hasil maksimal dan organisasi memperoleh keuntungan.

Menurut penelitian Kruml dan Geddes (2000: 24) terdapat hubungan antara *gender* dengan disonansi emosi, pada penelitian ini wanita lebih suka menyampaikan perasaan yang berbeda dari apa yang sebenarnya dirasakan. Merujuk penelitian tersebut sesuai dengan dimensi *surface acting* dimana pekerja yang seluruhnya wanita dapat menampilkan ekspresi emosi sesuai dengan aturan organisasi. Pada penelitian ini pekerja PT. Yuro Mustika pada dimensi *surface acting* berada pada kategori tinggi. Tingginya dimensi *surface acting* menunjukkan bahwa pekerja PT. Yuro Mustika dapat mengelola emosinya sesuai dengan tujuan organisasi meskipun perusahaan sedang memberlakukan kebijakan PHK yang sewaktu – waktu dapat mengancam status pekerja.

Berdasarkan artikel yang ditulis Kogovsek dan Kogovsek (2014: 124) para peneliti menyampaikan bahwa pekerja yang memiliki jam kerja lebih lama menggunakan strategi *deep acting* yang lebih dekat dengan

ekspresi natrul dari emosi. Merujuk pada pernyataan tersebut pada penelitian pekerja PT. Yuro Mustika melakukan *deep acting* pada kategori sedang. Kategori sedang dalam penelitian ini menunjukkan kondisi yang kurang ideal, hal ini diungkapkan karena diharapkan pekerja PT. Yuro Mustika dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sudah mengenal seluk beluk perusahaan, sehingga dengan adanya kebijakan PHK pekerja lebih mudah mengelola emosinya karena mengetahui keadaan perusahaan yang sesungguhnya. Hal ini menunjukkan lama kerja menjadi faktor tingginya *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika.

Pembahasan Statistik Deskriptif *Organizational Justice*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja PT. Yuro Mustika memiliki persepsi keadilan yang tinggi terhadap kebijakan PHK yang dikeluarkan perusahaan hal ini mengartikan bahwa kebijakan PHK yang dikeluarkan oleh perusahaan sudah dianggap adil.

Distributive justice merupakan komponen yang berkaitan dengan hasil yang diperoleh pekerja. Menurut penelitian Kristanto (2013: 97) bahwa keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan pekerja menerima hasil yang diberikan perusahaan sesuai dengan usaha yang mereka berikan, meskipun perusahaan sedang melakukan kebijakan PHK pada pekerjanya.

Procedural justice merupakan komponen yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam pembuatan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori sedang. Dalam penelitian ini menunjukkan keadaan yang kurang ideal, hal ini diungkapkan karena diharapkan pekerja memiliki *procedural justice* tinggi, sehingga

adanya kebijakan PHK yang diberlakukan perusahaan tidak mengurangi rasa kepercayaan serta komitmen terhadap perusahaan. Colquitt (2001: 428) menyatakan bahwa keadilan prosedural mempunyai hubungan yang lebih kuat dengan kepercayaan dibandingkan keadilan distributif, pekerja yang diperlakukan secara adil akan lebih berkomitmen terhadap perusahaan.

Interactional justice menjelaskan bagaimana cara seseorang memperlakukan orang lain. Tingginya *interactional justice* memberikan dampak terbentuknya *organizational citizenship behavior* (OCB). Podsakoff, dkk dalam penelitiannya menyatakan bahwa OCB dapat terwujud ketika pekerja merasa puas dengan pekerjaannya dan ketika mereka merasa diperlakukan secara adil oleh organisasi (Fatimah^o, dkk, 2011: 116). Pada penelitian ini pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori sedang, kategori sedang pada penelitian ini menunjukkan keadaan yang kurang ideal, karena diharapkan pekerja PT. Yuro Mustika memiliki *interactional justice* pada kategori tinggi, diharapkan dengan adanya kebijakan PHK di perusahaan pekerja tetap memiliki OCB sebagai perilaku yang bijaksana dan dapat membantu meningkatkan fungsi organisasi.

Pembahasan Statistik Inferensial Hubungan Emotional Labour dan Organizational Justice Kebijakan PHK

Hasil analisis inferensial menghasilkan nilai (α) > 0,05 memberikan bukti statistik bahwa hipotesis “ada hubungan antara *organizational justice* kebijakan PHK dan *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika” ditolak. Hipotesis yang ditolak mengartikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *organizational justice* dan *emotional labour*.

Kedua variabel *organizationl justice* dan *emotional labour*, bila kedua variabel

disatukan salah satunya akan menjadi variabel moderator dalam menentukan *outcome* dari pekerja. Penelitian yang dilakukan Septiyani (2012: 28) yang menyatakan persepsi pekerja terhadap lingkungan perusahaan dan *emotional labour* mampu menjadi prediktor dari *work engagement*. Duke, dkk (2009: 1026) hasil dari penelitiannya menemukan adanya keterkaitan antara persepsi dukungan organisasi dan *emotional labour* dengan signifikan memprediksi *job performance* maupun *job satisfication* pekerja. Merujuk penelitian diatas, menunjukkan tidak ada hubungan antara *organizational justice* yang merupakan persepsi keadilan yang diberikan organisasi terhadap pekerja dan *emotional labour*.

Merujuk penelitian yang dilakukan Septiyani dari analisis hasil penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa *organizational justice* kebijakan PHK pekerja PT. Yuro Mustika secara umum berada dalam kategori tinggi serta *emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika berada dalam kategori tinggi. Meskipun kedua variabel berada dalam kategori tinggi namun keduanya tidak saling berhubungan namun memberikan *outcome* berupa *work engagement*. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni (2016: 73) di PT. Yuro Mustika pada bulan Februari 2016 dari hasil analisis deskriptif secara umum variabel *work engagement* sebanyak 70% pekerja berada dalam kategori tinggi dengan *mean* empiris 107,40.

Korelasi yang ditunjukkan dengan ditolaknya hipotesis penelitian dijelaskan dengan pernyataan Menurut Cohen-Charash dan Byrne (2008: 384) adanya interaksi antara keadilan dengan emosi, keadilan merupakan mediator bagi *outcome* dari emosi. Serta penelitian dari Cropanzano, dkk (1997) persepsi pekerja bahwa mereka bekerja pada iklim organisasi yang memberi dukungan akan berhubungan dengan *job satisfication*, rendahnya stres kerja, intensi *turnover*, dan

meningkatkan *performance* (Grandey, 2000: 107).

Hal ini menunjukkan bahwa pekerja dapat mempersepsi kebijakan yang dilakukan organisasi sebagai suatu keadilan dan mengelola emosi sesuai dengan aturan dan tujuan organisasi akan menghasilkan *job satisfaction*, *job performance* maupun *work engagement* dalam diri pekerja. Sebaliknya pekerja yang tidak bisa menerima kebijakan yang dilakukan organisasi sebagai keadilan dan enggan mengelola emosi sesuai dengan aturan maupun tujuan organisasi maka pekerja dapat mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya, perilaku menarik diri serta meningkatnya stres kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka diperoleh simpulan sebagai berikut, *Emotional labour* pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi. Dimensi *deep acting* merupakan dimensi yang berpengaruh dalam *emotional labour* pekerja. Artinya pekerja PT. Yuro Mustika menggunakan dimensi *deep acting* untuk mengelola emosi yang dikeluarkan agar sesuai dengan tujuan pada saat organisasi melakukan adanya kebijakan PHK.

Organizational justice kebijakan PHK pekerja PT. Yuro Mustika berada pada kategori tinggi. Komponen *procedural justice* merupakan komponen yang berpengaruh dalam *organizational justice* kebijakan PHK pekerja. Artinya keadilan berupa proses menentukan keputusan dalam lingkungan kerja yang mempengaruhi *organizational justice* kebijakan PHK pekerja PT. Yuro Mustika.

Tidak ada hubungan *organizational justice* dan *emotional labour*. Artinya tingginya *organizational justice* tidak berkorelasi dengan *emotional labour*.

Saran

Berdasarkan simpulan yang dari hasil penemuan penelitian maka peneliti memberikan saran untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi (Perusahaan)

Organisasi atau perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan *interactional justice* dengan memberikan informasi yang tepat kepada pekerja tentang keadaan organisasi sebenarnya, sehingga pekerja mengetahui yang terjadi di dalam organisasi. Serta diharapkan untuk lebih meningkatkan *procedural justice* terutama berkaitan dengan kebijakan – kebijakan yang mempengaruhi nasib atau status pekerja, sehingga pekerja dapat ikut serta memberikan pendapat serta saran untuk organisasi.

2. Bagi Pekerja

Emotional labour merupakan cara pekerja mengelola emosi yang dikeluarkan sehingga sesuai dengan tujuan organisasi. Untuk itu disarankan pekerja menggunakan dimensi *deep acting* dengan mengubah perasaan berdasarkan aturan organisasi, dengan itu pekerja dapat meningkatkan permormansi dalam bekerja dan menekan dampak negatif seperti *burnout*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik *random sampling* sehingga dapat memberikan kesempatan yang sama serta sesuai dengan karakteristik populasi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih dekat dengan subjek penelitian sehingga dapat memberikan rasa aman bagi subjek dalam memberikan jawaban. Peneliti diharapkan pula untuk lebih mengamati subjek dalam memberikan jawaban sehingga mengurangi subjek memberikan jawaban *faking good*

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2011 .*MetodePeneltian*. Yogyakarta :PustakaPelajar.

- Azwar, Saifuddin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka
- Charash-Cohen, Yochi, Byrne, Zinta.S. 2008. *Research Companion to Emotion in Organization: Affect and Justice: current knowledge and future direction*. Edward Elgar Publishing Limited : Massachusetts USA
- Colquitt, A. J, Colon, Donald. E. 2001. Justice at the Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*. 86 (3), 425 – 445
- Colquitt, A. J. 2012. *The Oxford Handbook of Organizational Psychology, Volume I*. Oxford: Oxford University Press
- Cropanzano, R, Bowen, D, Gilliland, Stephen. W. 2007. The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*. 21 (4), 34-38
- Djazari, M. Rahmawati, Diana, Mahendra Adhi.N. 2013. Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa FISE UNY. *Jurnal Nominal*. 2 (2), 181 – 209
- Duke, Allinson.B, Goodman, Joseph, Treadway, Darren, Jacob W. Breland. 2009. Perceived Organizational Support as Moderator of Emotional Labour/Outcome Relationship. *Journal of Applied Social Psychology*. 39 (5), 1013 – 1034.
- Fatimah, O, Amiraa, A. M, Halim, F. W. 2011. The Relationship between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*. 19, (S), 115 – 121
- Grandey, Alicia A. 2000. Emotion Regulation in the Workplace : A New Way to Conceptualize Emotion Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5,(1), 95 – 110
- Greenberg, J. 1990. Organizational Justice: Yesterday, Today, And Tomorrow. *Journal Of Management*, 16, (2), 399 – 432.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Hochschild, A.1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kogovsek, Metka, Kogovsek, Wojca. 2014. Emotional Labour in Hospitality Industry: Literature Review. *Quaestus Mulidisciplinary Research Journal*. 1 (1), 115 – 130
- Kristanto, Sentot. 2013. Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Dan Intensi Keluar di PT. Indonesia Power UBP Bali. *Thesis*. Program Pascasarjana Universitas Udayana
- Kruml, Susan. M, Geddes, Deanna. 2000. Exploring The Dimension of Emotional Labour: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*. 14 (1), 8 – 49
- Septiyani, Rahayu. 2012. Hubungan Antara Emotional Labour dan Work Engagment Dengan Dimoderatori Oleh Dukungan Organisasi. *Tesis*. Fakultas Psikologi, Universtas Gajah Mada
- Wakhyuni, Dwi Sri. 2016 . Hubungan Work Engagment dan Organizational Efficacy (Studi Korelasi di PT. Yuro Mustika). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang