

Peran Mindfulness sebagai Moderator dalam Efek Emotional Labor terhadap Kinerja pada Karyawan Sales Retail = The Role of Mindfulness as the Moderator of the Effect of Emotional Labor on Performance of Retail Salespeople

Syarifah Alya Yasmine Al Chered, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506233&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran mindfulness sebagai moderator dalam efek emotional labor (surface acting dan deep acting) terhadap kinerja pada populasi karyawan lini depan, yaitu sales retail. Kinerja karyawan adalah aspek yang penting diteliti dalam sebuah organisasi. Bagi pekerjaan yang melibatkan banyak interaksi sosial, emotional labor adalah salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja. Penelitian melibatkan 86 karyawan sales retail. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Individual Work Performance Scale, Emotional Labor Scale dan Mindful Attention Awareness Scale. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mindfulness tidak dapat berperan sebagai moderator dalam efek emotional labor terhadap kinerja. Penelitian lanjutan perlu mengelaborasi variabel lain yang berpotensi memoderasi pengaruh emotional labor terhadap kinerja pada populasi sales retail.

<hr>

This study aims to look at the role of mindfulness as a moderator of the effect of emotional labor (surface acting and deep acting) on employee performance in frontline employee, specifically retail salespeople. Employee performance is an important aspect in an organization. Emotional labor determines employee performance in jobs that require a great deal of social interaction. The study involved 86 retail salespeople. The instruments used in this study are Individual Work Performance Scale, Emotional Labor Scale and Mindful Attention Awareness Scale. Mindfulness has no moderation effect on the effect of emotional labor on performance. Future research could continue to investigate the potential moderating variable on the effect of emotional labor on performance.</i>