METAPSIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Kajian Psikologi
Vol.2, No.1, November 2023, pp. 12-22 |
p-ISSN: 2963-4202- e-ISSN: 2964-3880

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratik dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui *Emotional Labour*

Melindawaty Muis[1], Abdul Saman[2], Lukman[3]
[1)]Universitas Negeri Makassar[123], Indonesia[123]
*)Corresponding author, Email: melindawaty@gmail.com[1] lukman7210@unm.ac.id[2]

Abstrak. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik total sampling yang bertujuan untuk (1) untuk mengetahui ada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja. (2) untuk mengetahui ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, (3) untuk mengetahui ada pengaruh kepemimpinan otokratik terhadap *emotional labour*, (4) untuk mengetahui ada pengaruh beban kerja terhadap *emotional labour*, (5) untuk mengetahui ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *emotional labour*, (6) untuk mengetahui ada pengaruh kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour*, (7) untuk mengetahui ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan otokratik dan beban kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja dan variabel mediasinya adalah *emotional labour*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bertugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Maros (N=164). Teknik analisis data yaitu dengan analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS Mplus versi 8.3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja (p>0.05), ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja (p<0.05), tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap *emotional labour* pegawai (p>0.05), ada pengaruh beban kerja terhadap *emotional labour* pegawai (p<0.05), ada pengaruh *emotional labour* terhadap kepuasan kerja pegawai (p<0.05), tidak ada pengaruh secara langsung gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour* (p>0.05), ada pengaruh langsung beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour* (p<0.05).
Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Otokratik, Beban Kerja, *Emotional Labour*, Kepuasan Kerja.

Abstract. *This research is quantitative research with a total sampling technique which aims to (1) determine the influence of autocratic leadership style on job satisfaction. (2) to find out whether there is an effect of workload on job satisfaction, (3) to find out whether there is an effect of autocratic leadership on emotional labour, (4) to find out whether there is an effect of workload on emotional labour, (5) to find out whether there is an effect of job satisfaction on emotional labour, (6) to find out whether there is an influence of autocratic leadership on job satisfaction through emotional labour, (7) to find out whether there is an influence of workload on job satisfaction through emotional labour. The independent variables in this research are autocratic leadership style and workload, while the dependent variable is job satisfaction and the mediating variable is emotional labour. The population in this study were all employees who served in the One Stop Integrated Services Investment and Employment Service of Maros Regency (N=164). The data analysis technique is path analysis using the SPSS Mplus application version 8.3. Based on the research results, it was found that there was no influence of autocratic leadership style on job satisfaction (p>0.05), there was an influence of workload on job satisfaction (p<0.05), there was no influence of autocratic leadership style on employee emotional labour (p>0.05), there was the influence of workload on employee emotional labour (p<0.05), there is the influence of emotional labour on employee job satisfaction (p<0.05), there is no direct influence of autocratic leadership style on job satisfaction through emotional labour (p>0.05), there is a direct influence workload on job satisfaction through emotional labour (p<0.05).*
Keywords*: Autocratic Leadership Style, Workload, Emotional Labour, Job Satisfaction.*

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

Pendahuluan

Fenomena perilaku organisasi seperti gaya kepemimpinan, kepuasan kerja atau *organizational trust* menjadi semakin penting bagi pengembangan sumber daya manusia di organisasi publik (Tarcan *et al*., 2015). Sumber daya manusia berperan penting dalam menggerakkan roda sebuah organisasi karena individu adalah penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Top *et al.* (2015) menyatakan bahwa kualitas dan kinerja suatu organisasi bisa diukur dari persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan, dan kepuasan kerja mereka. Istilah kepuasan kerja *job satisfaction.* atau *employee satisfaction* menurut Spector (2012) mengukur kepuasan karyawan

terhadap pekerjaannya, apakah mereka suka atau tidak pada pekerjaan atau aspek-aspek tertentu dari pekerjaannya, misalnya supervisi atau lingkungan kerjanya. Evaluasi individu terhadap pekerjaannya bisa berbentuk kognitif, (evaluatif), afektif (emosi), atau perilaku (Hulin dan Judge, 2003).

Untuk mendapatkan data awal tentang kepuasan kerja, peneliti menyebar kuesioner secara online, melalui google form pada kantor pemerintahan di Kabupaten Maros khususnya pada bagian pelayanan. Kuesioner diisi oleh 40 responden. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja rendah, 36,2% responden menjawab tidak puas dengan pekerjaan mereka sekarang di bagian pelayanan. Alasan ketidakpuasan ini karena 86,2% responden menilai atasan mereka cenderung otoriter ketika berinteraksi dengan bawahannya, 46,2% responden menjawab beban kerja mereka terlalu berat dan hanya memiliki sedikit waktu untuk menyelesaikan, jawaban terakhir adalah karena gaji dan tunjangan yang rendah (36%).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya beban kerja (Krayer dan Westbrook, 1986), hubungan antara atasan dan bawahan (Teyen, 2007). Agar individu puas dengan pekerjaannya pimpinan dituntut untuk dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai untuk memimpin karyawannya. Gaya kepemimpinan pemimpinan dalam setiap instansi pemerintahan maupun swasta berbeda-beda dan memiliki keunikan tersendiri. Ada pemimpin yang harus menekankan gaya kepemimpinannya dengan gaya otoriter, demokratis, atau gaya yang lain, tergantung pada sesuatu yang sangat erat hubungannya dengan kualitas dan kekhasan pada pribadi seorang pemimpin.

Salah satu diantara gaya kepemimpinan otokratik merupakan salah satu dari banyaknya gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan, seperti Wirawan (2013) yang menyatakan bahwa dalam gaya kepemimpinan ini pemimpin mempunyai kekuasaan sedangkan para pengikut tidak mempunyai kebebasan untuk menggunakan kekuasaannya. Menurut Rivai (dalam Citra, 2014) kepemimpinan otokratik adalah gaya kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya, sehingga kekuasaanlah yang paling diuntungkan dalam organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ong (2018) tentang pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja karyawan di CV Sumber Teknik Semarang diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otokratik berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Rohaeni (2009) tentang pengaruh gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi, menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan menentukan cara yang ditempuh seorang pemimpin dalam mempengaruhi pengikutnya untuk melakukan tindakan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa semakin tinggi perhatian gaya kepemimpinan terhadap tugas, maka produktivitas organisasi akan meningkat. Begitu pula apabila gaya pemimpin makin tinggi perhatiannya terhadap bawahan, maka produktivitas organisasi makin menjadi meningkat.

Beban kerja adalah *(workload*) merupakan suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Selain itu, kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan bagi karyawan swasta maupun bagi yang diatur oleh pemerintah terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja yang dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi. Menurut Sunarso (2010), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan Mahendrawan dan Indrawati (2015) penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hania (2010) penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa tingkat beban kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan mereka.

Dalam hal ini karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi khususnya pada bagian pelayanan dituntut untuk dapat menampilkan atau mengeluarkan kemampuan terbaik yang mereka miliki, dimana setiap karyawan memiliki tanggung jawab dan peranan sesuai dengan jabatan dan posisi mereka. Untuk karyawan yang bekerja pada bagian pelayanan, yang diposisikan untuk bertemu dengan konsumen atau masyarakat pada umumnya oleh organisasi mereka dituntut untuk dapat menampilkan emosi positif pada konsumen atau masyarakat. Yang mana disetiap organisasi sudah pasti memiliki aturan umum yang mengatur tampilan emosi yang harus ditampilkan. Emosi positif tersebut dalam kenyataannya dapat ditampilkan secara otomatis

apabila seseorang merasa menikmati pekerjaannya, ada kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.

Banyak profesi yang mengharuskan untuk memunculkan emosi positif pada saat melakukan pekerjaannya, misalkan di bidang pendidikan yakni para guru yang bertugas mengajar murid-murid, di bidang kesehatan ada perawat dan tenaga medis lainnya yang bertugas berhadapan langsung dengan pasien, di sektor pemerintahan ada pengawai yang ditempatkan pada bagian pelayanan di beberapa Dinas Pemerintahan yang ada.Tuntutan untuk menampilkan emosi yang diharapkan organisasi ini biasa disebut dengan *emotional labour*.

Morris dan Feldman (1996) menyatakan bahwa *emotional labour* merupakan tindakan mengekspresikan emosi yang sesuai dengan keinginan organisasi selama proses pelayanan. Dijk dan Kirl (2007) mendefinisikan *emotional labour* sebagai tampilan dari ekspresi emosi yang sesuai dengan tuntutan organisasi, untuk mendapatkan kepuasan klien. *Emotional labour* mengacu pada situasi dimana karyawan dibutuhkan untuk menampilkan emosi yang tidak benar-benar mereka rasakan pada saat menjalani pekerjaan, terutama mereka yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan klien (Hochschild, 2012).

Menurut Grandey (2000) serta McShane dan Von Glinow (2017) mengatakan *emotional labour* adalah menampilkan, merencanakan dan mengendalikan emosi yang diharapkan organisasi atau instansi untuk diekspresikan selama berhubungan dengan masyarakat atau mengelola apa yang dirasakan dan bagaimana mengekspresikannya agar sesuai dengan kebutuhan suatu pekerjaan. *Emotional labour* penting dalam proses pelayanan karena karyawan bekerja bertemu langsung dengan klien melibatkan emosi dalam menjalani pekerjaannya, termasuk pada saat menyapa klien dengan sikap positif (Cho, dkk., 2013). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *emotional labour* adalah modifikasi perilaku dan perasaan yang dibutuhkan untuk menampilkan emosi yang tidak benar-benar dirasakan, demi memenuhi tuntutan organisasi untuk mendapatkan kepuasan klien.

Emotional labour memiliki dua dimensi, *surface acting* (akting permukaan) dan *deep acting* (akting mendalam) (Brotheridge dan Lee, 2003). *Surface acting* merupakan keadaan seseorang meregulasi ekspresi emosinya dengan cara menyembunyikan maupun memalsukan emosinya, yaitu individu memasang ekspresi wajah seperti yang dituntut pekerjaan misalnya tersenyum kepada konsumen yang menyebalkan. Cara yang kedua adalah *deep acting*, yaitu keadaan dimana individu secara sadar mengatur emosinya untuk dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu sehingga ia benar-benar merasakan emosi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti bagaimana para karyawan yang bekerja di bagian layanan seperti rumah sakit, pajak, atau pembuatan KTP diharapkan untuk mampu mengelola emosi ketika bekerja melayani masyarakat. Mereka seyogyanya menahan diri ketika bertemu dengan masyarakat yang menjengkelkan, menampilkan hasrat melayani ketika merawat pasien yang sakit, atau menyembunyikan rasa bosan ketika melayani. Bahkan pada beberapa instansi, perilaku dalam melayani dinyatakan secara tertulis seperti senyum, salam, sapa. Aturan dalam melayani (*display rules*) ini adalah norma atau aturan eksplisit yang dinyatakan untuk ditaati, utamanya dalam menampilkan emosi yang diharapkan (senang atau ramah) atau menyembunyikan emosi tertentu (misalnya ekspresi bosan atau tidak suka). Dan juga selain terhadap masyarakat, karyawan juga dituntut untuk menunjukkan sikap ramah saat berhadapan dengan atasan dan rekan kerja meskipun ada hari-hari dimana karyawan tidak merasa bahagia, mereka tidak bisa menunjukkannya saat sedang bekerja. Selain perlu untuk mengelola emosi positif atau emosi negatif sebagai contoh, bagi mereka yang bekerja di bidang jasa atau yang pekerjaan sehari-harinya memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun ketika bekerja dengan rekan kerja dan atasan yang berada di kantor. Tidak semua pengawai memiliki sikap yang sama ketika bekerja. Beberapa menunjukkan rasa tidak suka, yang lain tidak menunjukkannya.

Aparatur pengawai dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, dan adil dan merata dengan dilandasi kesetiaan kepada Pancasila dan UUD 1945, serta mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa yang sudah dimuat dalam UU No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Satria, dkk., 2019). Aparatur pengawai diharapkan berperan selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja, dan birokrasi pemerintahan yang berganti-ganti. Dengan demikian, aparatur sipil negara harus beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi di lingkungan pemerintahan. Dalam sistem pekerjaan, aparatur sipil negara yang bertugas di bagian pelayanan memiliki aturan yang sudah diatur dalam *standard operational procedure* yang biasa disingkat menjadi SOP. Dalam SOP tersebut, pegawai yang bertugas di bagian pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan

yang ramah, mampu mengatur emosi yang tampak kepada masyarakat atau *customer* dengan menampilkan emosi positif tetapi terkadang hal tersebut tidak sesuai dengan yang didapatkan di lapangan. Contohnya, terkadang masih ditemukan karyawan yang bertugas di bagian pelayanan kepada masyarakat umum yang masih belum bisa menunjukkan emosi positif kepada *customer* yang dilayani, sehingga terkadang customer atau masyarakat yang dilayani merasa tidak maksimal terhadap keluhan yang mereka sampaikan, hal ini sering ditemukan di Rumah Sakit Pemerintah atau juga di bagian layanan pemerintahan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Permata (2007) dalam Jurnal Psikologi Undip (Ratnaningsih, 2015) bahwa beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *emotional labour* dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor dalam diri individu dan faktor lingkungan. Faktor dalam diri individu mencakup pemahaman akan tuntutan pekerjaan dan profesionalisme, sedangkan faktor lingkungan dapat dibagi menurut lingkungan organisasi yang meliputi pengawasan dari atasan dan rekan kerja serta gaji, dan lingkungan konsumen. Dari hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat penyebab yang bersifat individu dalam *emotional labour* sesuai tuntutan kerja. Sebagai contoh, saat bekerja karyawan dituntut untuk berperilaku bukan seperti dirinya pribadi, akan tetapi sebagai perwakilan dari organisasi tempat dia bekerja (Hochschild, 2012), artinya emosi yang merupakan hal pribadi dan dilakukan atas dasar kehendak sendiri, dalam hal ini menjadi bagian dari publik dan diatur.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Satria dan Nurtjahjanti (2019) mengenai hubungan antara *Emotional Labour* dengan *Psychological Well-Being* pada Pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, yang mana hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Emotional Labour* dengan *Psychological Well-Being* Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurdiyani dalam Ratnaningsih (2015) yang dikutip oleh Satria (2019) menunjukkan bahwa *emotional labour* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan karyawan pada perawat. Di sisi lain, 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. *Emotional labour* dapat berdampak negatif terhadap pengawai karena ketidakpuasan terhadap pekerjaannya karena terlalu sering menekan emosi negatifnya (Hochschild, 2012).

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk ingin menggali lebih dalam mengenai pengaruh gaya kepemimpinan otokratik dan beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis jalur Data akan dianalisis dengan menggunakan promgram Mplus versi 8.3.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Maros sebanyak 164 pegawai. Keseluruhan populasi tersebut adalah pengawai.

Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian ini menggunakan 4 pilihan jawaban, yang mana pernyataan (item) terdiri dari pernyataan positif dan negatif yang memiliki bobot nilai tertentu dari setiap pilihan jawabannya. Setiap responden dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas skala menggunakan formula Aiken's V dan uji kelayakan melalui *expert judgement* dengan nilai koefisien yang bergerak dari koefisien V di atas 0,6 yaitu berkisar 0,5 hingga 0,6. beberapa item dibuang setelah beberapa item dibuang nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh sebesar 0,85 sehingga skala tergolong reliabel dengan kategori reliabel.

Analisis Data

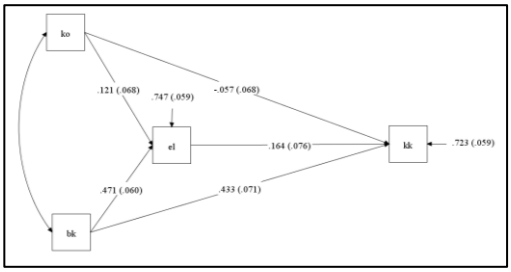
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Data akan dianalisis dengan menggunakan promgram Mpkus versi 8.3. Uji asumsi yang digunakan adalah uji normalitas, uji heterokedasitas, dan uji multikolinearitas.

Hipotesis	Model	β	*SE*	*t*	*p*	Ket
	Efek langsung					
H1	Gaya kepemimpinan otokratik → kepuasan kerja	0,121	0,068	1,785	0,074	ns
H2	Beban kerja → kepuasan kerja	0,471	0,060	7,787	< 0,001	sig
H3	Gaya kepemimpinan otokratik → *emotional labour*	-0,057	0,068	-0,0844	0,399	ns
H4	Beban kerja → *emotional labour*	0,433	0,071	6,127	< 0,001	sig
H5	*Emotional labour* → kepuasan kerja	0,164	0,076	2,156	0,031	sig
	Efek tidak langsung					
H6	Gaya kepemimpinan otokratik → *emotional labour* → kepuasan kerja	0,020	0,015	1,369	0,171	ns
H7	Beban kerja → *emotional labour* → kepuasan kerja	0,077	0,037	2,068	0,039	sig

Keterangan. ns = tidak signifikan; sig = Signifikan.

Tabel di atas menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otokratik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (β = 0,121, p = 0,074). Sehingga dapat dikatakan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak pada hipotesis pertama. Kemudian, hasil analisis juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (β = 0,471, p < 0,001), dengan kontribusi sebesar 47,1%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa bahwa H_o ditolak dan H_a diterima pada hipotesis kedua. Tabel 4.9 di atas juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otokratik tidak berpengaruh signifikan terhadap *emotional labour* (β = -0,057, p = 0,399). Sehingga dapat dikatakan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak pada hipotesis ketiga. Lebih lanjut, hasil analisis juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *emotional labour* (β = 0,433, p < 0,001), dengan kontribusi sebesar 43,3%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima pada hipotesis keempat. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada *emotional labour* dan kepuasan kerja (β = 0,164, p = 0,039), dengan kontribusi sebesar 16,4%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima pada hipotesis kelima.

Selanjutnya hasil analisis data pada Tabel 4.9 juga menunjukkan bahwa *emotional labour* tidak memiliki peran sebagai mediator pada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja (β = 0,020, p = 0,171). Sehingga dapat dikatakan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak pada hipotesis keenam. Namun hasil analisis juga menunjukkan bahwa *emotional labour* memiliki peran sebagai mediator pada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja (β = 0,077, p = 0,039). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima pada hipotesis ketujuh. Lebih lanjut, *emotional labour* dapat dikatakan berperan sebagai *partial mediation* pada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan baik ada ataupun tidak ada variabel *emotional labour*, beban kerja tetap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, nilai estimasi (β) pada efek langsungnya lebih besar dari dibandingkan dengan efek tidak langsung. Mengingat nilai estimasi (β) beban kerja terhadap kepuasan kerja secara langsung lebih besar (β = 0,471) jika dibandingkan dengan melalui *emotional labour* (β = 0,077). Sejalan dengan teori Solimun dkk. (2017) yang mengemukakan bahwa ketika nilai koefisien/estimasi pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai estimasi pengaruh tidak langsung (melibatkan variabel mediasi), maka terjadi peran mediasi sebagian (*partial mediation*). Adapun diagram analisis jalur dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. *Kerangka kerja model mediasi*

Pembahasan

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan otokratik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.

Memiliki nilai signifikan 0,074 (>0.05), bahwa lebih besar dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah gaya kepemimpinan otokratik tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan Setyaningsih *et el.*, (2003) penelitian tersebut menunjukkan bahwa Untuk menguji pengaruh tipe kepemimpinan (paternalistik, otoriter, dan partisipan) terhadap kepuasan karyawan. Nilai-nilai p-nilai ini digunakan untuk menentukan apakah ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing tipe kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan. Pernyataan tersebut menyatakan bahwa nilai-nilai p-nilai untuk masing-masing tipe kepemimpinan lebih besar dari 0,05. Nilai *p-nilai* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing tipe kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan. Kesimpulannya adalah bahwa tipe kepemimpinan paternalistik, otoriter, dan partisan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan karyawan, karena nilai-nilai *p*-nilai untuk ketiga tipe kepemimpinan tersebut lebih besar dari 0,05.

2. Pengaruh beban kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pengawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.

Memiliki nilai signifikan 0,000 (<0,05), bahwa lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. memiliki nilai signifikan 0,00 (<0,05), bahwa lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman

Modal Satu Pintu Kab. Maros. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan Mahendrawan dan Indrawati (2015) penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hania (2010) penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa tingkat beban kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan mereka. Mansoor *et al.,* (2011) penelitian ini menyatakan bahwa stress kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain beban kerja, stres kerja juga diidentifikasi sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Stress yang berasal dari beban kerja yang tinggi dapat memiliki dampak negatif pada kepuasan kerja.

Rahman *et al.,* (2012) penelitian ini juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Dhania (2010) dan Mansoor *et al.,* (2011) yang mengindikasikan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi bagaimana karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka Hania (2010) penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa tingkat beban kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan mereka. Mansoor *et al.,* (2011) penelitian ini menyatakan bahwa stress kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain beban kerja, stres kerja juga diidentifikasi sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Stress yang berasal dari beban kerja yang tinggi dapat memiliki dampak negatif pada kepuasan kerja. Rahman *et al.,* (2012) penelitian ini juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Dhania (2010) dan Mansoor *et al.,* (2011) yang mengindikasikan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi bagaimana karyawan merasa terhadap pekerjaan mereka.

3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratik Terhadap *Emotional Labour* Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.

Memiliki nilai signifikan 0,399 (>0,05), bahwa lebih besar dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah gaya kepemimpinan otokratik tidak berpengaruh terhadap *emotional labour* pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Astri (2022) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan otokratik bahwa gaya kepemimpinan otokratik dikenal sangat keras dalam mengarahkan para bawahan untuk menjalankan pekerjaan, kendali Penuh pemimpin dalam gaya kepemimpinan otokratik mengambil keputusan utama tanpa banyak konsultasi atau partisipasi dari anggota tim atau bawahan. Mereka adalah penentu tunggal dalam banyak aspek pekerjaan, tanggung jawab pemimpin pemimpin memegang tanggung jawab utama dalam memastikan bahwa semua pekerjaan dan tugas dijalankan sesuai dengan visi dan arah yang ditetapkan oleh pemimpin tersebut. perintah langsung pemimpin dalam gaya otokratik sering memberikan perintah langsung kepada bawahan, yang harus diikuti tanpa banyak pertanyaan atau perdebatan, komunikasi searah komunikasi dalam organisasi dengan gaya kepemimpinan otokratik cenderung bersifat searah, dengan informasi yang mengalir dari atas ke bawah, dan kontrol ketat pemimpin memantau pelaksanaan pekerjaan secara ketat dan mungkin mengatur aturan yang ketat untuk memastikan bahwa tugas-tugas dilakukan sesuai dengan yang diinginkan.

4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Emotional Labour* Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros

Memiliki nilai signifikan 0,000 (<0,05), bahwa lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah beban kerja berpengaruh terhadap *emotional labour* pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Grandey, Fisk, & Steiner (2005) penelitian ini mengulas literatur yang ada tentang hubungan antara *emotional labour* dan burnout. Hasilnya menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi yang memerlukan pengendalian emosi tambahan dapat meningkatkan risiko burnout. Glomb & Tews (2004): Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh beban kerja dan tuntutan emosional terhadap kompensasi pekerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pekerja yang menghadapi tuntutan emosional yang tinggi mungkin memerlukan gaji lebih tinggi sebagai kompensasi. *Hochschild* (2012) penelitian oleh Hochschild adalah salah satu yang pertama kali membahas konsep *emotional labour*. Dia melakukan penelitian di *call center* dan menemukan bahwa pekerja yang diharapkan untuk menekan emosi mereka untuk mengatasi pelanggan sering mengalami *burn out*. Yagil, (2005) penelitian ini fokus pada industri perhotelan dan menunjukkan bahwa

emotional labour dapat mempengaruhi hasil kerja, terutama melalui mekanisme mediasi melalui kelelahan emosional.

5. Pengaruh *Emotional Labour* Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.

Memiliki nilai signifikan nilai signifikan 0,031 (<0,05), bahwa lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulan yang didapatkan adalah *emotional labour* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Ratnaningsih (2015) menunjukkan bahwa *emotional labour* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan karyawan pada perawat. Penelitian Wharton yang disebut dalam Pugliese (1999), menemukan bahwa pekerja yang melakukan *emotional labor* cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan merasa nyaman dengan pekerjaan mereka, serta memiliki kesejahteraan psikologis yang tinggi. *Emotional labor* mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengelola dan mengekspresikan emosi dalam situasi kerja, terutama ketika mereka berhadapan dengan pelanggan atau rekan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika karyawan mampu mengelola emosi mereka dengan baik dalam situasi kerja, termasuk menghadapi situasi yang mungkin menuntut ekspresi emosi palsu atau perasaan tertentu, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan atau rekan kerja, mengatasi konflik dengan lebih efektif, dan merasa lebih percaya diri dalam peran mereka. Selain itu, tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan kesejahteraan psikologis yang baik dapat memiliki dampak positif pada produktivitas, retensi karyawan, dan citra organisasi secara keseluruhan.

6. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui *Emotional Labour* Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros

Memiliki nilai signifikan 0,171 (>0,05), bahwa gaya kepemimpinan otokratik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja melalui *emotional labour* pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros. Menunjukkan bahwa dengan adanya *emotional labour* dapat memengaruhi berapa tingkat kepuasan kerja pegawai dari pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurdiyani dalam Ratnaningsih (2015) yang dikutip oleh Satria (2019) menunjukkan bahwa *emotional labour* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan karyawan pada perawat. Di sisi lain, 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.

7. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui *Emotional Labour* Pengawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros

Memiliki nilai signifikan 0,039 (<0,05) bahwa dengan adanya *emotional labour* dapat mempengaruhi berapa tingkat kepuasan kerja dari pengaruh beban kerja. Penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dani dan Mujanah, 2021) bahwa Beban kerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. Dengan kata lain, Semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada karyawan berdampak pada penurunan tingkat kinerja karyawan.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.
2. Ada pengaruh yang signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.
3. Tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap *emotional labour* pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.
4. Ada pengaruh beban kerja terhadap *emotional labour* pegawai di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.
5. Ada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap *emotional labour* pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros.
6. *Emotional labour* tidak berperan sebagai mediator pada pengaruh gaya kepemimpinan otokratik terhadap kepuasan kerja.
7. *Emotional labour* berperan sebagai mediator pada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.

Saran

Penelitian ini memberikan beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya yang akan menggunakan variabel kepuasan kerja untuk melihat kepuasan pegawai. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel bukan hanya berfokus pada pegawai Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kab. Maros dan menjadikan penelitian sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kepala Dinas Kantor Penanaman Modal Satu Pintu Maros

Untuk meningkatkan kepuasan pegawai pemimpin diharapakan tidak menerapkan gaya kepemimpinan otokratik yang dapat menganggu pekerjaan pengawai, sehingga berdampak pada kepuasan kerja mereka sebagai seorang pengawai yang selalu berusaha untuk lebih baik dari pada hari sebelumnya. Perlu menciptakan pengaruh pemimpin yang baik dengan membangun pengaruh pemimpin menjadi lebih terbuka, mendukung dan tetap memberikan perhatian pada tujuan kepuasan kerja. Antar sesama pegawai harus menjaga sikap dalam berkomunikasi, hendaknya pembicaraan mengedepankan saling pengertian, saling menjaga dan menghormati sehingga komunikasi selalu berjalan lancar, tepat sasaran dan tidak melukai perasaan satu sama lain ini semua juga diperlukan peran dari seorang pemimpin.

3. Pengawai Kantor Penanaman Modal Satu Pintu Maros

Diharapkan beban kerja yang terdapat dikantor tidak menjadikan pengawai di kantor menjadi lemah bahkan bermalas-malasan serta berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang mereka rasakan, tapi ternyata dalam penelitian ini beban kerja yang dirasakan pengawai kantor penanaman modal satu pintu Maros menjadikan itu sebab kepuasan kerja yang mereka rasakan bahkan *emotional labour* pengawai memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pengawai kantor penanaman modal satu pintu Maros.

Daftar Pustaka

A. W. Handaru and N. Muna. (2012). *Pengaruh Kepuasan Gaji Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), 3, 4.

Amalia, Destriyani. (2014). *Pengaruh Perceived Organizational Support, Motivasi Kerja Dan Gender Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Jasa Marga.* Skripsi Sarjana, Universitas islam Negeri Syarif Hidayatullah. https://repository.uinjkt.ac.id

Ardana, Komang dkk. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Atmoko, T Prasetyo Hadi. (2018). *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta*. Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation. 1(2).

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, Saifuddin (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badeni. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Blanchard, Ken & Hersey, Paul. (1995). *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa: Agus Dharma, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). *Development and Validation of The Emotional Labour Scale.* Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), 365-379.

Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.

Che Ngah, Haslina, et., al. (2013). *Leadership Style Of General Managers and Job Satisfaction Antecedent Of Middle Managers in 5-Star Hotel in Kuala Lumpur*. Asian Social Science. 9(15).

Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). *Workplace Incivility and Its Effect Upon Restaurant Frontline Service Employee Emotions and Service Performance.* International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(12), 2888–2912. https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205

Chu, K. H. and Murrmann, S. K. (2006). *Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale*. Tourism Management. 27: 1181-1191.

Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M.J. (2009). *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: The McGraw-Hill Com., Inc.

Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi.* Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Dani, Aditia Rachman, and Siti Mujanah. "Pengaruh Servant Leadership, Beban Kerja Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening." *Media Mahardhika* 19.3 (2021): 434-445.

Dhania, D.R. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus. 1(1), 15-23.

Gardner, W. L., Fischer, D., & Hunt, J. G. (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity? Leadership Quarterly, 20, 466-482. doi:10.1016/j.leaqua.2009.03.011

Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspective on emotion regulation at work*. New York, NY: Routledge.

Hannani, Ahmad. (2016). *Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II Rumah Sakit Umum Wisata UTT Makassar*. Jurnal Mirai Manajemen. 1(2). https://journal.stieamkop.ac

Hariandja. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Hasibuan, Malayu S. P. (2007). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling.* California: University of California Press.

Hulin, C. L., dan Judge, T. A. (2003). *Job attitudes: A theoretical and empirical review*. Dalam W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology*, 12, 255-276. Hoboken, NJ: Wiley.

Jacob and Jacques. (2008). *The Relationship Among Principal Leadership, School Culture, and Student Achievement in Missouri Middle Schools.* University of Missouri-Columbia.

Kartono, Kartini. (2002). *Psikologi Umum*. Bandung: Sinar Baru Algies Indonesia.

Kartono, Kartini. (2005). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press.

Kaur, S. (2014). *Impact of Work Environment On Job Satisfaction*. International Journal of Scientific and Research Publications, 4(1), 547–554.

Krayer, K. J. & Westbrook, L. (1986). *The relationship between communication load and job satisfaction*. World Communication, 15, 85-99.

Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. (2007). *Organizational Behaviour*. (7th Ed), Mc.Graw Hill International.

Luthans, Fred. (2006). *Organizational Behaviour*. 10th Edition. McGraw-Hill Companies Inc.

Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D. (2015). *Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).

Malik, M. E., Ghafoor, M. M. & Iqbal, H. K. (2012). *Impact of brand image, service quality, and price on customer satisfaction in Pakistan telecommunication sector*. International Journal of Business and Social Science, 3(23): 123-129.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.

Mansoor, Muhammad et al.. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. Journal of Business Studies Quarterly, Vol.1:,No.3:h:50

Mastracci.S.H., Mary E. G. & Meridith. A.N. (2011). *Emotional labor and Crisis*

Response working on the Razor's Edge. New York: Routledge.

McShane, S. L., Von Glinow, Mary Ann. (2017). Organizational Behavior. (4th Ed.). New York: McGraw-Hill.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*. Academy of Management Review, 21, 986-1010.

Nurdiyani, I. (2015). *Hubungan antara emotional labor process (surface acting dan deep acting) terhadap employee well being pada perawat instalasi rawat inap RS X wilayah Surabaya.* Skripsi Tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga

Permata, N. (2007). *Dinamika manajemen emosi sesuai tuntutan kerja (emotional labor) pada karyawati penjualan dan promosi*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Prof. Dr H. EDY Sutrisno, M.Si. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. 1, Prenda Media Group Jakarta.

Putra, A. S. (2012). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok.* Skripsi. Institut Pertanian Bogor.

Ramayah, T., Jantan, M., & Tasidina, S. K. (2001). *Job Satisfaction: Empirical evidence for alternatives to JDI.* National Decision Sciences Conference. San Francisco. Global Issues.

Perawati, P., Rukhayati, R., & Rahman, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *2*(1).

Ratnaningsih, Ika Zenita. (2015). *Manajemen Emosi Sesuai Tuntutan Kerja (Emotional Labor) Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Pada Wiraniaga.* Jurnal Psikologi Undip, 14(1), 21-28. http://eprints.undip.ac.id/51968/

Riggio, R. E. (2000). *Introduction To Industrial/ Organizational Psychology*., (3rd Ed). New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi.* Edisi 12 Buku 1. Terjemahan: Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2015), *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). *Effect of Job Satisfaction, Employee Loyalty and Employee Commitment on Leadership Style (Human Resource Literature Study)*. Dinasti International Journal of Management Science, *3*(4), 762–772.

Satria, P. A., & Dewi, P. P. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi: Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam di Kabupaten Gianyar*. Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis, 4(1), 81-95.

Savas, N., Nazlican, E., Turhan, E. (2012). *Job Satisfaction and Sociodemographic factors affecting garbage worker's quality of life in Antakya (antioch)*, Turkey. *Primary Health Care*: *Open Access.* 2(1). doi: 10.4172/phcoa. 1000110.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research Methods for Business. In A Skill-Building Approach (7th Ed, hal. 237–266). Chichester: Wiley.

Skansi, D. (2000). *Relation of Managerial Efficiency and Leadership Style Empirical Study in Hrvatska Elektroprivreda*. Journal Management, 5(2):51-67.

Soedjono. (2005). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 7(1).

Solimun, F., Fernandes, N., & Nurjannah, N. (2017). *Metode statistika multivariat*

pemodelan persamaan struktural (SEM) pendekatan WarpPLS. Malang: UB Press.

Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*, (6th Ed). New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.

Steven Jordan Gunadi Ong. (2018). Jurnal Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratik Terhadap Kepuasan Kerja.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarso. (2010). *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. 4(1).

Sutikno. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Tips Praktis untuk Menjadi Pemimpin yang diidolakan*. Lombok: Holistica Lombok.

Sutikno. (2015). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Tips Praktis Untuk Menjadi Pemimpin yang Diidolakan*. Lombok: Holistica.

Top, M., Akdere, M., & Tarcan, M. (2015). *Examining transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in Turkish hospitals: public servants versus private sector employees*. International Journal of Human Resource Management, 26(9), 1259–1282. https://doi.org/10.1080/09585192.2014.939987

Veithzal, Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Wahyudi, Agus. (2017). *Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan* (Studi Kasus Pada Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember). Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Jember. http://repository,unmuhjember.ac.id/1263/

Wahyuni, S., Sukatin, S., Fadilah, I. N., & Astri, W. (2022). Gaya Kepemimpinan Otoriter (Otokratik) Dalam Manajemen Pendidikan. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, *1*(2), 123-130.

Wharton, Amy S. (2009). *The Sociology of Emotional Labour*. Annual Review of Sociology 35(1). DOI: 10.1146/annurev-soc-070308-115944. https://www.researchgate.net/publication/228173721_The_Sociology_of_Emotional_Labor.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Desivilya, H. S & Yagil, D. 2005. The Role of Emotions In Conflict Management: The Case of Work Teams. The International Journal of Conflict Management. 16 (1): 55-69.

Year M, Vita Simanungkalit, dan Endang Setyaningsih. (2003). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Lion Mentari Airline. Universitas Gunadarma.

Yuniarsih, Tjuju. (2017). *Kinerja Unggul Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rizqi Press.

Yule, G.U., & Kendall, M.G. (1911). An introduction to the theory of statistics (14th ed. rev.)

Zaki, H., & Marzolina. (2016). *Pengaruh Beban Kerja dan Keadilan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Adira Quantum Multifinance Cabang Pekanbaru*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, 8. (3).