

EMOTIONAL LABOR DITINJAU DARI KEPRIBADIAN *BIG FIVE* PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN

Nurjannah Hasibuan, Sri Hartini, Rina Mirza
Fakultas Psikologi, Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia
Email: hsbnurjannah@gmail.com



©2019 –JPT Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. Ini adalah artikel dengan akses terbuka di bawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstrack. *This study aims to find out relationship between dimension big five personality with emotional labor. The research sample was all nurses working at Sari Mutiara Medan General Hospital, which amounted to 115 people, with a total sampling method. The data were collected via emotional labor scale with 48 item and big five personality scale (BFI) with 44 item. The results showed that there was a significant relationship between big five personality with emotional labor. Openness to experience were positively related to emotional labor with correlate coefficient 0.268 and sig. 0.003 ($p < 0.05$), the other dimensions have negative relationships, including extraversion dimensions with correlate coefficient 0.052 and sig. 0.562 ($p < 0.005$), agreeableness with correlate coefficient -0.129 and sig. 0.150 ($p < 0.05$), conscientiousness with correlate coefficient 0.082 and sig. 0.363 ($p < 0.05$) and neuroticism with correlate coefficient -0.104 and sig. 0.245 ($p < 0.05$) were negatively related to emotional labor. The results also showed that the contribution of a given big five personality on emotional labor was 9 percent, while the remaining 91 percent was affected by other factors not examined. From the results, it can be concluded that the hypothesis stating that there is a significance relationship between big five personality and emotional labor.*

Keywords : *Emotional Labor, Big Five Personality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kepribadian *big five* dengan *emotional labor*. Sampel penelitian adalah seluruh perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, yang berjumlah 115 orang, dengan metode *total sampling*. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan skala *emotional labor* dengan aitem berjumlah 48 serta skala BFI untuk kepribadian *big five* dengan aitem berjumlah 44. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepribadian *big five* terhadap *emotional labor*, yang berarti memiliki hubungan positif terhadap dimensi *openness to experience* dengan nilai koefisien korelasi 0.268 dan sig. 0.003 ($p < 0.05$), dimensi lainnya memiliki hubungan yang negative, diantaranya dimensi *extraversion* dengan nilai koefisien korelasi 0.052 dan sig. 0.056 ($p < 0.05$), dimensi *agreeableness* dengan nilai koefisien korelasi -0.129 dan sig. 0.150 ($p < 0.05$), dimensi *conscientiousness* dengan nilai koefisien korelasi 0.082 dan sig. 0.363 ($p < 0.05$) serta dimensi *neuroticism* dengan nilai koefisien korelasi -0.104 dan sig. 0.245 ($p < 0.05$) memiliki hubungan yang negatif dengan *emotional labor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumbangan efektif yang diberikan kepribadian *big five* terhadap *emotional labor* sebesar 9 persen, selebihnya 91 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *big five* dengan *emotional labor*.

Kata kunci: *Emotional Labor, Kepribadian Big Five, Perawat*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit untuk melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. WHO mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan (status) sehat utuh secara fisik, mental (rohani) dan sosial, dan bukan hanya satu keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan (Siswanto, 2007). Kesehatan umumnya di mengerti sebagai hal yang bersifat fisik dan kurang memperhatikan hal-hal yang bersifat mental. Bisa dipahami karena hal-hal fisik lebih mudah diamati karena tampak dalam realita sehingga mudah disadari oleh individu dibandingkan hal yang bersifat psikis. Selain itu, manusia memang lebih berjuang untuk membebaskan diri dari segala bentuk penyakit-penyakit fisik, karena penyakit fisik sangat jelas sekali mempengaruhi kualitas kehidupan dibandingkan hal-hal yang bersifat psikologis (Siswanto, 2007).

Seseorang yang sehat, berarti bukan hanya bebas dari penyakit, tetapi meliputi seluruh kehidupan manusia, termasuk aspek sosial, psikologis, spiritual, faktor-faktor lingkungan, ekonomi, pendidikan dan rekreasi. Suatu ketika jika individu sakit, keinginan untuk memperoleh perawatan serta pelayanan yang baik sangat didambakan, tanpa peduli dengan biaya yang

akan dikeluarkan. Pelayanan kesehatan yang diharapkan tentunya tidak hanya pada pelayanan pengobatan fisik tetapi juga pada pelayanan psikis.

Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan secara menyeluruh pada setiap individu tentunya harus di dukung dengan fasilitas yang memadai serta pengembangan sumber daya dalam institusi yang bergerak di bidang kesehatan. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas sangat dibutuhkan untuk mendukung produktivitas dan aktivitas agar tujuan perusahaan atau suatu organisasi dapat tercapai dengan sempurna. Sumber daya manusia adalah merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global. Tujuan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika yang selalu berubah. Organisasi memandang pentingnya pengembangan sumber daya manusia sebab pada saat ini karyawan merupakan aset penting dalam

mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Siagian, 2010).

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) kesehatan merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh perusahaan agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik dan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan perusahaan (Adisasmito, 2007). Hal ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan perusahaan secara langsung, tetapi juga akan memberikan kesejahteraan bagi para pasien.

Sumber daya manusia di rumah sakit terbagi dalam tiga kelompok yaitu kelompok profesional, kelompok manajerial dan kelompok pekarya. Kelompok profesional bertugas mengupayakan penyembuhan pasien yang dirawat. Yang termasuk kelompok ini adalah dokter, perawat, apoteker, ahli gizi dan lain-lain. Kelompok manajerial bertugas membantu memperlancar jalannya pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu para pejabat struktural, akuntan dan lain-lain. Kelompok pekarya adalah tukang cuci, petugas kebersihan, portir dan pesuruh. Di antara semua kategori sumber daya manusia di rumah sakit,

perawat merupakan tenaga mayoritas, dan peranannya sangat menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bersangkutan (Mangkunegara, 2000).

Perawat merupakan salah satu bagian sumber daya di dalam institusi kesehatan yang juga sangat penting kedudukannya. *International Council of Nurses* (dalam Kusnanto, 2003), menyebutkan bahwa perawat (*nurse*) berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Seorang perawat adalah seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu atau melindungi seseorang karena sakit, cedera dan proses penuaan. Fungsi yang unik dari perawat adalah menolong seseorang yang sakit atau sehat dalam usaha-usaha menjaga kesehatan atau penyembuhan atau untuk menghadapi sakaratul maut dengan tenang, yaitu usaha yang dapat dilakukan oleh pasien sendiri sendiri apabila ia cukup kuat, berkemauan atau sadar dan melakukannya sedemikian rupa sehingga si pasien dalam waktu singkat dapat mandiri.

Keperawatan sampai sekarang masih memerlukan perjuangan yang cukup besar. Meskipun keperawatan sudah mulai disebut suatu profesi yang baru yang lahir atau yang sedang berkembang. Sebagaimana halnya manusia yang bergerak dari kebutuhan dasar ke kebutuhan untuk tumbuh, begitu pula

dengan keperawatan yang bergerak dari okupasional ke kriteria profesional belum sepenuhnya mencapai status profesi (Kusnanto, 2003).

Abdella (~~dalam~~ Kusnanto, 2003), mendefinisikan keperawatan (*nursing*) sebagai pelayanan kepada individu dan keluarga serta masyarakat yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang membentuk atau menciptakan sikap dan kemampuan intelektual serta keterampilan teknik dari individu sehingga mempunyai keinginan yang dalam dan kemampuan untuk menolong manusia, baik sakit maupun sehat agar mampu menangani kebutuhan kesehatan.

Perkembangan keperawatan secara konseptual belum ada dan ini berlangsung sangat lama, karena baru pada dekade delapan puluhan mulai tampak ada perkembangan. Hal ini dapat diketahui dari tidak adanya kejelasan konsep-konsep keperawatan di tambah tidak adanya pola ketenagaan untuk pelayanan keperawatan, demikian pula pola pendidikan tenaga keperawatan. Bentuk-bentuk kegiatan pelayanan keperawatan dari tahun 1945 sampai akhir tahun 1962-an masih berorientasi pada keterampilan melaksanakan berbagai prosedur dan lebih pada perpanjangan tangan untuk pelayanan-pelayanan tenaga medis, sampai adanya perubahan konsep tentang keperawatan

sebagai profesi tahun 1983. Pendidikan tenaga keperawatan berorientasi untuk memenuhi kebutuhan lokal rumah sakit tersebut dan tidak berada pada sistem pendidikan nasional. Pembangunan di bidang kesehatan mulai dibangun pada tahun 1949. Rumah sakit dan balai pengobatan mulai dibangun untuk memenuhi kebutuhan tenaga keperawatan di rumah sakit dan balai pengobatan (Kusnanto, 2003).

Menurut Kusnanto (2003), terdapat beberapa pokok yang perlu dimiliki seorang perawat antara lain, kegiatan keperawatan merupakan kegiatan memberi bantuan, wujud bantuan tersebut pada hakikatnya merupakan kegiatan fungsi hidup sehari-hari yang normalnya dapat dilakukan sendiri oleh setiap individu yang sehat, kemudian keterbatasan atau ketidakmampuan individu untuk melaksanakan fungsi sehari-hari itu disebabkan kelemahan fisik, kurang kemauan maupun kurang pengetahuan.

Perawat dalam menjalankan tugas tidak hanya melayani pasien tetapi juga diuntut dapat bersikap profesional. Sikap profesional seorang perawat ditunjukkan ketika perawat berhadapan dengan tugasnya (*dealing with task*) yang berarti mampu menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai peran dan fungsinya, maupun mengatur diri sendiri seperti ketepatan waktu, pembagian tugas profesi dengan tugas-tugas pribadi yang lain (*dealing with one-self*), dan mampu

menghadapi berbagai macam tipe pasien serta mampu bekerja sama dengan profesi kesehatan yang lain (*dealing with other*). Di dalam proses komunikasi perawat-pasien, sikap profesional ini penting untuk membangun rasa nyaman, aman dan percaya pada perawat, yang merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi secara efektif (Priyoto, 2015). Tak hanya sikap tetapi perawat juga harus memiliki ciri-ciri yang khas seperti yang dikemukakan oleh Gunarsa dan Gunarsa (2003), yaitu keadaan fisik dan kesehatan yang baik, penampilan menarik, kejujuran, keriang, berjiwa positif, rendah hati, murah hati (suka menolong), keramahan, simpati, kerjasama, dapat dipercaya, loyalitas, pandai bergaul, pandai menimbang perasaan, rasa humor dan sopan santun. Seorang perawat yang memiliki semua ciri khas tersebut pasti akan berhasil menjadi perawat yang teladan.

Siapa pun orangnya jika yang tidak mampu mengelola emosinya dengan baik akan merugikan dirinya, orang lain dan lingkungan sekitarnya. Termasuk perawat juga di dalamnya, karena perawat diuntut harus dapat mengontrol emosinya dan melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien, keluarga pasien maupun sesamanya. Untuk itulah dibutuhkan kontrol emosi baik berkaitan dengan diri sendiri maupun di dalam pekerjaan.

Robbin dan Judge (2008), menambahkan bahwa *emotional labor* adalah situasi dimana seorang karyawan mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama interaksi antar personal di tempat kerja.

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Ehigie (2012), terhadap karyawan hotel di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepribadian *big five* dengan *emotional labor*.

Menurut Pervin, dkk., (2010), *big five personality* merupakan pendekatan teori faktor, dimana lima kategori tersebut dapat dimasukkan kedalam *emotionality*, *activity*, dan *sociability factor*. Menurut McCrae dan Costa, (dalam Pervin, dkk., 2010), *five factor* model adalah sebuah kesepakatan di antara pendekatan teoritis yang mengacu pada lima dimensi dasar kepribadian manusia yang terdiri dari *neuroticism*, *extraversion*, *openness*, *agreeableness*, dan *conscientiousness*. Di antara kelima dimensi tersebut, manusia cenderung memiliki salah satu dimensi kepribadian sebagai dimensi yang dominan. *Big five* di susun untuk menggolongkan individu ke dalam satu kepribadian tertentu, melainkan untuk menggambarkan sifat-sifat kepribadian yang disadari oleh individu itu sendiri dalam kehidupan sehari-harinya.

Berdasarkan hasil kajian literatur yang ada, terdapat beberapa peneliti dan ahli yang telah melakukan penelitian untuk menunjukkan bahwa kepribadian *big five* mempengaruhi *emotional labor*. Salah satu hasil penelitian yang dilakukan oleh Mroz dan Kaleta (2015), kepribadian secara signifikan mempengaruhi *emotional labor* (*acting* dalam, emosi berpura-pura, menyembunyikan perasaan).

Hipotesis penelitian ini adalah

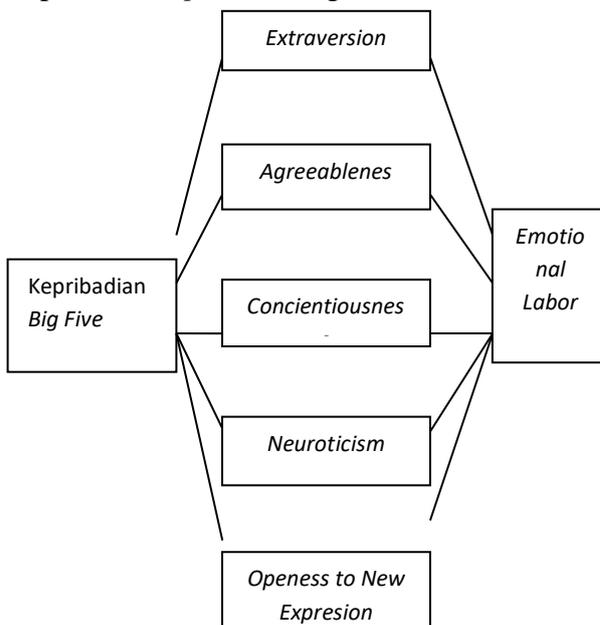
H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *extraversion* dengan *emotional labor*.

H2 : Ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *agreeableness* dengan *emotional labor*.

H3 : Ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *conscientiousness* dengan *emotional labor*.

H4 : Ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *neuroticism* dengan *emotional labor*.

H5 : Ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *openness* dengan *emotional labor*.



Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yang berjumlah 115 orang dengan menggunakan metode total sampling.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah perawat yang berada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yang berjumlah 115 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan metode skala, metode ini ada dua macam yaitu skala yang mengungkap *emotional labor* dan kepribadian *big five*. Jenis skala yang digunakan adalah skala Likert.

Skala *emotional labor* dalam penelitian ini disusun berdasarkan dimensi-dimensi *emotional labor* menurut Brotheridge dan Lee (2003), yaitu *frequency*, *variety*, *intensity*, *deep acting*, dan *surface acting*. Skala kepribadian *big five* disusun menurut dimensi John, dkk dan telah diterjemahkan (Ramdhani, 2012), terdiri dari 50 aitem dan menyatakan bahwa penyekoran *The Big Five Inventory* (BFI) pada dimensi *neuroticism* dapat dilakukan secara terbalik, sehingga semakin tinggi skor faktor ini menunjukkan semakin tinggi kestabilan emosi subjek. Adapun dimensi yang diukur dalam skala ini adalah : *extraversion*, *neuroticism*, *openness*

to experience, agreeableness, dan conscientiousness

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Regression* atau analisis regresi berganda yang menggunakan bantuan *SPSS Statistic 18 for Windows*. Metode ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *Big Five* dengan *Emotional Labor*.

Pembahasan

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan data yang diperoleh dari alat pengumpul data. Uji asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedasitas.

Tabel 1.
Hasil Uji Normalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of The Estimate
1	0.360	0.130	0.090	5.936

Tabel 2.

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Extraversion	0.602	1.622
Agreeableness	0.699	1.431
Conscientiousness	0.723	1.384
Neuroticism	0.909	1.100
Openness to experience	0.783	1.277

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hubungan yang signifikan antara kepribadian big five dengan emotional labor pada perawat di Rumah Sakit Sari Mutiara Medan. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 3 yaitu sebagai berikut

Tabel 3.

Hasil Analisis Regresi dan Sumbangan Efektif

Model	F	Sig.
Regression	3.246	.009

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda antara kepribadian big five dengan emotional labor diperoleh regresi secara bersama-sama menghasilkan hubungan yang signifikan antar variabel dengan nilai F = 3.246 dan p= 0.009.

Tabel 4.

Model Summary Sumbangan Efektif

Berdasarkan table 4 Model Summary

Variabel	SD	KS -Z	Sig .F	P	Asumsi
Emotional Labor Big Five	5.804	0.890	0.407	P > 0.05	Nilai residual terdistribusi normal

Sumbangan Efektif diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepribadian *Big Five* dengan *Emotional Labor* dikarenakan nilai $p < 0.05$ yakni 0.009 dan nilai pada *adjusted R square* adalah 0.090 yang berarti kepribadian *Big Five* yang terdiri dari *extraversion*, *neuroticism*, *agreeableness*, *conscientiousness*, dan *openness to experience* memberikan sumbangan sebesar 9 persen terhadap *emotional labor* dan sisanya 91 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kepuasan kerja dan kelelahan kerja (*burnout*).

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akanni dan Adeniji (2016) yang menyatakan bahwa kepribadian *big five* memiliki hubungan yang positif dan negatif signifikan terhadap *emotional labor*. Didalam penelitian ini dijelaskan bahwa masing-masing aspek dari *emotional labor* mempengaruhi kepribadian *big five* yaitu pada kepribadian *extraversion* dinyatakan bahwa memiliki hubungan negatif terhadap *emotional labor* ($F = -0.252$ dan $p < 0.001$), *neuroticism* dinyatakan bahwa memiliki hubungan negatif terhadap *emotional labor* ($F = -0.031$ dan $p < 0.001$) dan *conscientiousness* ($F = -0.16$ dan $p < 0.001$) tetapi *openness to experience* memiliki hubungan positif terhadap *emotional labor* ($F = 0.256$, $p < 0.001$). Kepribadian *agreeableness* memiliki

Emotional Labor di Tinjau dari Kepribadian Big Five hubungan positif terhadap *emotional labor* ($F=0.046$, $P < 0.001$)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang di dapatkan dan telah dibahas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisa regresi pada hipotesis mayor membuktikan bahwa ada hubungan antara kepribadian *Big Five* dengan *Emotional Labor* dengan nilai $F = 3.246$ dan $p = 0.009$ ($p < 0.05$), dan nilai *Adjusted R Square* = 0.090.
2. Hasil analisis regresi pada hipotesis minor menunjukkan bahwa:
 - a. Tidak ada hubungan antara *extraversion* dengan *emotional labor*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r = 0.562$ dan p sebesar 0.447 ($p < 0.05$).
 - b. Tidak ada hubungan antara *agreeableness* dengan *emotional labor*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r = 0.150$ dan p sebesar 0.002 ($p < 0.05$).
 - c. Tidak ada hubungan antara *conscientiousness* dengan *emotional labor*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r = 0.363$ dan p sebesar 0.001 ($p < 0.05$).
 - d. Tidak ada hubungan antara *neuroticism* dengan *emotional labor*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r = 0.245$ dan p sebesar 0.002 ($p < 0.05$).

- e. Ada hubungan positif antara *openness to experience* dengan *emotional labor*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r = 0.003$ dan p sebesar 0.010 ($p < 0.05$).
3. Mean dari *emotional labor* pada subjek perawat Rumah Sakit Sari Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan bahwa *emotional labor* subjek Penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 94.62 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 75. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 93 orang atau 80.87 persen memiliki *emotional labor* yang tinggi, 22 orang atau 19.13 persen memiliki *emotional labor* sedang, dan 0 orang atau 0 persen memiliki *emotional labor* yang rendah.
 4. Mean dari *extraversion* pada subjek penelitian perawat Rumah Sakit Sari Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan bahwa *extraversion* subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 19.15 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 15. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 94 orang atau 81.74 persen memiliki *extraversion* yang tinggi, 20 orang atau 17.39 persen memiliki *extraversion* sedang, dan 1 orang atau 0.87 persen memiliki *extraversion* yang rendah.
 5. Mean dari pada subjek penelitian perawat Rumah Sakit Sari Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan bahwa *agreeableness* subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 19.76 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 15. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 96 orang atau 83.48 persen memiliki *agreeableness* yang tinggi, 19 orang atau 16.52 persen memiliki *agreeableness* sedang, dan 0 orang atau 0 persen memiliki *agreeableness* yang rendah.
 6. Mean dari *conscientiousness* pada subjek penelitian perawat Rumah Sakit Sari Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan *conscientiousness* subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 23.25 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 20. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 115 orang atau 100 persen memiliki *conscientiousness* yang tinggi, 0 orang atau 0 persen memiliki *conscientiousness* sedang, dan 0 orang atau 0 persen memiliki *conscientiousness* yang rendah.
 7. Mean dari *neuroticism* pada subjek penelitian perawat Rumah Sakit Sari

Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan bahwa *neuroticism* subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 5.37 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 5. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 53 orang atau 46.08 persen memiliki *neuroticism* yang tinggi, 33 orang atau 28.70 persen memiliki *neuroticism* sedang, dan 29 orang atau 25.27 persen memiliki *neuroticism* yang rendah.

8. Mean dari *openness to experience* pada subjek penelitian perawat Rumah Sakit Sari Mutiara Medan secara keseluruhan menunjukkan bahwa *openness to experience* subjek penelitian lebih tinggi daripada populasi pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean empirik sebesar 22.23 lebih tinggi dari mean hipotetik yaitu 17.5. Berdasarkan kategori, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar subjek yaitu 112 orang atau 97.39 persen memiliki *openness to experience* yang tinggi, 3 orang atau 2.61 persen memiliki *openness to experience* sedang, dan 0 orang atau 0 persen memiliki *openness to experience* yang rendah.
9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumbangan yang diberikan variabel kepribadian *big five* yang terdiri dari *extraversion*, *openness to experience*,

agreeableness, dan *conscientiousness* terhadap *emotional labor* adalah sebesar 9 persen, selebihnya 91 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kepuasan kerja dan kelelahan kerja (*burnout*).

Daftar Pustaka

- Adisasmito, W. (2007). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Akanni, A. A. & Adeniji, O. G. (2016). Personality Traits and Emotional Labour of Nurses in Osun State. *The Journal of Art and Social Sciences*.
- 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.
- Ehigie, B., Oguntuase, R., Ibode, F & Ehigie R. (2012). Personality factors and emotional intelligence as predictors of frontline hotel employees' emotional labour. *Journal of Management and Business Studies (ISSN: 2315-5086) Vol. 1(9) pp. 327-338*.
- Gunarsa, S & Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Kusnanto. (2003). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Mangkunegara, A. (2000). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mroz, J & Kaleta, K. (2015). Relationship Between Personality, Emotional Labor, Work Engagement and Job Stisfaction in Service Professions. *International Journal of Occupational Medicine and*

Environmental Health
2016;29(5):767–782.

Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O.P. (2010). *Psikologi Kepribadian: Teori dan Penelitian, edisi kesembilan*. Jakarta: Kencana.

Priyoto. (2015). *Nursing Intervention Classification Dalam Keperawatan Gerontik*. Jakarta: Salemba Medika

Ramdhani, N. (2012). “Adaptasi Bahasa dan Budaya Inventori Big Five.” *Jurnal Psikologi 39 (2): 189-207*.

Robbins, S & Judge, T. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas*. Jakarta: Salemba Empat

Siagian, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Siswanto. (2007). *Kesehatan Mental: Konsep, Cakupan, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: C.V Andi Offset