ABSTRAK

Emosional labor yang merupakan manajemen perasaan untuk membuat tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati secara publik diterjemahkan ke dalam aturan perasaan dan aturan tampilan yang berhubungan dengan emosi dan aturan-aturan tersebut hanyalah ekspresi emosional yang diharapkan dari tempat kerja. *Emotional labor* dinilai dapat menyebabkan peningkatan kelelahan emosional di antara karyawan *frontline*. Secara khusus, karyawan dengan otonomi kerja yang rendah dibatasi oleh aturan tampilan organisasi. Dalam hal perasaan karyawan akan tidak cocok dengan aturan tampilan yang mungkin mereka lakukan dalam akting permukaan untuk menampilkan emosi yang sesuai yang pada akhitnya dapat menyebabkan disonansi emosional. Disonansi emosional dianggap sebagai sebuah konflik peran, karena melibatkan benturan antara kebutuhan dan prinsipkaryawan dengan persyaratan orang lain dalam peran yang sama. Penelitian ini menguji efek dari emosional labor terhadap stres kerja, kreativitas kerja dan turnover intention dengan menguji peran stres kerja sebagai mediator.

Penelitian dilakukan secaa terbatas pada karyawan fronline bank BTN Cabang Semarang, yaitu sebanyak 90 karyawan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpul data dan analisis SEM PLS diterapkan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa emosional labor memiliki efek positif terhadap stres kerja dan turnover intention namun tidak signifikan terhadap kreativitas kerja. Namun stres kerja berpenagruh negatif terhadap kreativitas kerja dan berpengaruh positif terhadap turnover intention yang juga membukyikan bahwa stres kerja dari memediasi efek emosional labor terhadap penrurunan kreativitas kerja dan peningkatan turnover intention.

Kata kunci : emosional labor, stres kerja, kreativitas kerja, turnover intention