



PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI DEEP ACTING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN PENDAPATAN DAERAH DI KOTA MAMUJU

Hasnidar Bahali^{*1}, Nuraeni Gani², Wahyudi³
^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap *deep acting*, pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan, pengaruh *deep acting* terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh *quality of work life* melalui *deep acting* sebagai variabel *intervening* terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah di Kota Mamuju. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 116 responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *deep acting*, *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan melalui *deep acting*.

Kata kunci: *quality of work life, kinerja karyawan, deep acting*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of quality of work life on deep acting, the effect of quality of work life on employee performance, the effect of deep acting on employee performance, and the effect of quality of work life through deep acting as an intervening variable on the performance of employees who work at Agency Offices. Regional Finance and Revenue Management in Mamuju City. The sample collection technique used is the saturated sample technique. The number of samples used was 116 respondents. The data processing method used in this study uses SPSS software. The results showed that quality of work life has a positive and significant effect on deep acting, quality of work life has a positive and significant effect on employee performance, deep acting has a positive and significant effect on employee performance, and quality of work life has a positive and significant effect through deep acting.

Keywords: *quality of work life, employee performance, deep acting*



PENDAHULUAN

Perkembangan suatu instansi maupun perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Bernardian et. al yang mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja karyawan menjadi hal serius yang perlu diperhatikan, karena kinerja karyawan dapat berdampak secara langsung terhadap kinerja instansi atau perusahaan secara keseluruhan. Ada banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satunya adalah *quality of work life* atau kualitas kehidupan kerja yang baik.

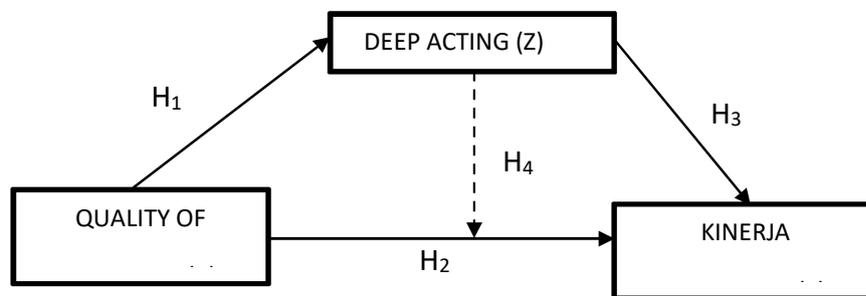
Quality of work life dapat diartikan sebagai suatu sistem yang diciptakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan agar karyawan dalam perusahaan akan merasa aman dan nyaman dalam bekerja yang diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang positif. Selain *quality of work life*, *emotional labor* juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. *Emotional labor* adalah situasi yang mengharuskan individu untuk mampu mengepresikan emosi-emosi yang diinginkan oleh suatu instansi pekerjaan, baik saat berinteraksi dengan anggota lain, maupun dengan lingkungan luar organisasi tersebut. Terdapat dua dimensi dalam *emotional labor*, yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* adalah kemampuan individu dalam mengungkapkan ekspresi dengan menyembunyikan atau memanipulasi emosi. Sedangkan *deep acting* adalah keadaan individu dengan sadar mengatur emosi agar dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu.

Deep acting dapat diartikan individu secara sadar mengatur emosinya untuk dapat mengekspresikan sebuah emosi tertentu sehingga orang tersebut dapat benar-benar merasakan emosi tersebut. *Deep acting* juga dapat dikatakan sebagai usaha seorang karyawan untuk mengubah perasaan internal karyawan dengan menyatukan kebutuhan organisasi, mengeluarkan dan menampilkan emosi yang lebih alami dalam dunia kerja. Saat ini, banyak karyawan yang merasa bahwa *quality of work life* tidak sesuai yang diharapkan. *Quality of work life* dapat memengaruhi kinerja karyawan. Baik secara positif, maupun negatif. Ketika *quality of work life* tidak sesuai dengan harapan karyawan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawannya menjadi tidak sesuai, dalam artian kinerja karyawannya akan buruk. Selain *quality of work life*, *deep acting* juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan *deep acting* sebagai upaya menampilkan performa yang baik. Agar kinerja meningkat pekerja akan berusaha untuk mendalami emosi yang harus dia tunjukkan.

Seperti yang terjadi pada beberapa karyawan pada Badan Pengelola Keuangan Pendapatan Daerah di Kota Mamuju. Badan Pengelola Keuangan Pendapatan Daerah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Pengelola Keuangan

Pendapatan daerah. Sebagian karyawan menyebutkan kinerja mereka dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja di kantor. Seperti kenyamanan dan rasa aman. Selain itu, karyawan merasa bahwa Pengelola emosi dengan baik pada saat bekerja juga dapat mempengaruhi kinerja.

Dari fenomena tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan menjadi masalah yang perlu diperhatikan saat ini. Banyak karyawan yang kinerjanya menurun karena *quality of work life* dari karyawan tidak sesuai dengan harapan. Karyawan juga dituntut untuk menampilkan emosi yang diharapkan oleh organisasi. Beberapa pekerja akan mempelajari, memahami, merasakan, dan mendalami emosi yang diinginkan oleh organisasi. Karena karyawan merasa usahanya dalam menunjukkan emosi dihargai oleh atasan, maka deep acting dapat meningkatkan kinerja karyawan.



Gambar 1. Kerangka konsep

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif atau hubungan. Sugiyono mengemukakan pendapatnya bahwa penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* dan *deep acting* terhadap kinerja karyawan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi pada penelitian ini berada di Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah di Kota Mamuju.

HASIL

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.696	1.278		3.675	.000
	X	.350	.038	.659	9.269	.000

a. Dependent Variable: Z

Sumber: Output SPSS 2022

Hasil uji-t memperlihatkan hasil *quality of work life* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,350 bernilai positif (+) yang berarti variabel *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *deep acting*, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap *deep acting*.

Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.195	2.205		1.449	.150
	X	.631	.082	.556	7.715	.000
	Z	.725	.154	.339	4.706	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 2022



Hasil uji-t memperlihatkan hasil *quality of work life* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,631 bernilai positif (+) yang berarti variabel *quality of work life* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai *unstandardized-beta quality of work life* terhadap *deep acting* adalah 0,350 dengan std. error 0,038 dan nilai signifikan 0,000 yang berarti memiliki pengaruh. Nilai jalur atau *path p1* merupakan nilai *unstandardized-beta* 0,350. Kemudian pada tabel 8 dari uji-t dilihat nilai *unstandardized-beta quality of work life* yaitu 0,631 dengan std. error 0,082 dan signifikan pada nilai 0,000 yang berarti memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Nilai *p2* merupakan nilai *unstandardized-beta* 0,631 tersebut. Adapun nilai *unstandardized-beta deep acting* adalah 0,725, std. error nya yaitu 0,154 dan signifikansi 0,000. Nilai *p3* adalah nilai *unstandardized-beta* 0,725 dengan angka R^2 yaitu 0,617, sehingga nilai dari e_1 :

$$\begin{aligned} e_1 &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,617} \\ &= \sqrt{0,383} \\ e_1 &= 0,618869938 \end{aligned}$$

Nilai e_1 merupakan jumlah dari varians variabel *deep acting* atau variabel intervening yang variabel bebas tak menjelaskannya dalam hal ini *quality of work life*. Dapat dilihat melalui persamaan 1, mengenai pengaruh kausal empiris variabel *quality of work life* (X) terhadap *deep acting*, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Deep acting} &= b_1 + e_1 \text{ atau} \\ \text{Deep acting} &= 0,350 \text{ quality of work life} + 0,618869938 e_1 \end{aligned}$$

Angka R^2 yaitu 0,445, sehingga nilai e_2 :

$$\begin{aligned} e_2 &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,445} \\ &= \sqrt{0,555} \\ e_2 &= 0,744983221 \end{aligned}$$

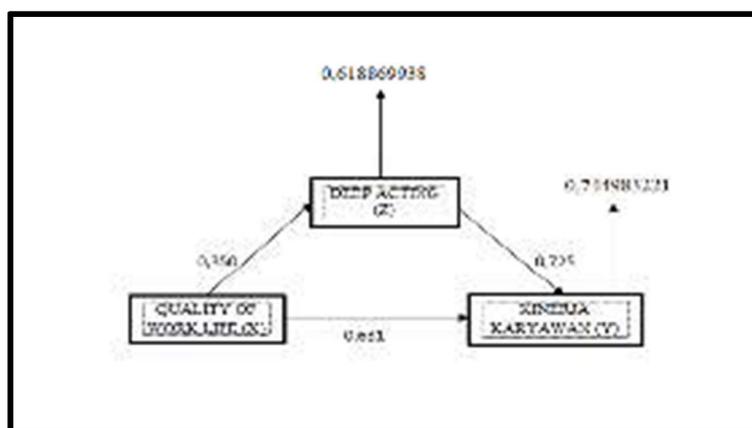
Nilai e_2 merupakan jumlah dari varians variabel kinerja karyawan ataupun yang tak dijelaskan oleh variabel independen *quality of work life* dan *deep acting*. Dapat dilihat pada persamaan 2, mengenai pengaruh keterkaitan variabel *quality*

of work life sebagai X dan *deep acting* sebagai Z terhadap kinerja karyawan sebagai Y, sebagai berikut:

$$\text{Kinerja karyawan} = b_1 + b_2 + e_1 \text{ atau}$$

$$\text{Minat belanja online} = 0,350 \text{ quality of woek life} + 0,725 \text{ deep acting} + 0,744983221 e_2$$

Berikut ini merupakan gambaran hasilnya:



Gambar 2. Hasil interpretasi analisis jalur

Sumber: Output SPSS, 2022

Penelitian dengan teknik jalur akan menggambarkan pengaruh tidak langsung maupun pengaruh langsung variabel eksogen ke variabel endogen.

a. Pengaruh Langsung:

$$\text{Quality of work life} = 0,631$$

b. Pengaruh Tidak Langsung:

$$\begin{aligned} \text{Deep acting} &= (0,350) (0,725) \\ &= 0,25375 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui terdapat pengaruh tak langsung yang signifikan antara *quality of work life* terhadap kinerja karyawan, digunakan uji Sobel untuk mencari tahu adakah keterkaitan secara signifikan satu sama lain melalui variabel intervening yang menjadi mediator di antaranya.

$$\begin{aligned} SP1P3 &= \sqrt{P3^2SP1^2 + P1^2SP3^2 + SP1^2SP3^2} \\ &= \sqrt{0,725^2 0,038^2 + 0,350^2 0,154^2 + 0,038^2 0,154^2} \\ &= \sqrt{0,0007590025 + 0,00290521 + 0,000034246} \\ &= \sqrt{0,0036984585} \\ &= 0,06081518 \end{aligned}$$

Dari perolehan SP1P3 tersebut, kemudian nilai t statistik dihitung dan menghasilkan nilai 4.1724779899. Oleh karena t hitung > nilai t tabel yaitu $4,172 > 1,658$, sehingga bisa dikatakan bahwa terdapat pengaruh mediator karena koefisien mediasi signifikan.

Hasil perhitungan analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan dimana *deep acting* dapat berperan sebagai mediator yang menghubungkan keduanya. Kemudian dapat ditunjukkan bahwa:

H₄: *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan *Deep Acting* sebagai variabel intervening diterima

DISKUSI

Analisis Pengaruh *Quality Of Work* (X) Terhadap *Deep Acting* (Z) Pada Karyawan di Kantor BPKPD Kota Mamuju

Hasil pengujian uji-t hipotesis didapatkan angka t-hitung variabel *quality of work life* sebesar 9,269 dengan signifikansi 0,000 dimana nilainya lebih kecil dari angka 0,05. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel *quality of work life* terhadap *deep acting* secara signifikan.

Nilai signifikan koefisien regresi *quality of work life* terhadap *deep actin* sebesar 0,350 (positif) yang dapat diartikan variabel *quality of work life* meningkat, maka *deep acting* juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika *quality of work life* menurun, maka *deep acting* juga akan menurun. Maka dari itu, dapat dikatakan adanya pengaruh *quality of work life* yang signifikan dan ke arah positif terhadap *deep acting*.

Jawaban dari responden di Kantor BPKPD Kota Mamuju menyatakan bahwa *quality of work life* membantu mereka untuk lebih mendalami perasaan yang dituntutkan ke mereka ketika bekerja. Apabila *quality of work life* dalam organisasi bersifat positif dan mendukung nampaknya membuat responden semakin nyaman dalam memahami dan mengungkapkan perasaan yang dituntutkan kepada mereka ketika bekerja.



Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* (X) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di Kantor BPKPD Kota Mamuju

Hasil uji-t memperlihatkan t-hitung variabel *quality of work life* 7,715 dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana angka ini lebih kecil dari nilai signifikansi yaitu 0,05. Artinya *quality of work life* dengan variabel kinerja karyawan secara signifikan berpengaruh. Ditemukan pula nilai koefisien regresi variabel *quality of work life* sebesar 0,631 yang bersifat positif. Hal ini membuktikan bahwa variabel *quality of work life* berpengaruh ke arah positif yang juga signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sehingga dapat dikatakan apabila *quality of work life* meningkat, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Begitupun sebaliknya, jika *quality of work life* menurun maka kinerja karyawan akan ikut menurun. Responden di Kantor BPKPD Kota Mamuju menyatakan bahwa *quality of work life* mempengaruhi kinerja mereka. Karyawan merasa bahwa kinerja mereka meningkat seiring dengan *quality of work life* yang diperhatikan dengan baik oleh organisasi. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Titik Nurbiyati bahwa dalam upaya meningkatkan *quality of work life* tidaklah mudah. Perlu diketahui bahwa kinerja pegawai secara individu sangat dipengaruhi oleh *quality of work life* dengan kata lain memiliki hubungan yang signifikan.

Analisis Pengaruh *Deep Acting* (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pada Karyawan di Kantor BPKPD Kota Mamuju

Melalui hasil pengujian t dapat ditemukan bahwa variabel *deep acting* menunjukkan besar t-hitung 4,706 dengan signifikansi 0,000 yang berarti nilainya dibawah 0,05. Artinya variabel *deep acting* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Penelitian ini juga mendapatkan koefisien regresi senilai 0,725 yang berarti bersifat positif. Hal ini menunjukkan bahwa *deep acting* meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, bila *deep acting* menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *deep acting* memengaruhi secara signifikan dan ke arah positif terhadap kinerja karyawan.

Responden di Kantor BPKPD Kota Mamuju cenderung mengalami *deep acting* ketika sedang bekerja. Hal tersebut karena tuntutan organisasi yang mengharuskan karyawan menampilkan emosi yang diinginkan organisasi. Dalam teori peristiwa afektif, yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge menjelaskan bahwa peristiwa-peristiwa ditempat kerja menyebabkan reaksi-reaksi yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku ditempat kerja. Teori peristiwa afektif atau *affective event theory* merupakan sebuah model yang menyatakan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi di tempat kerja, yang dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan mereka.

Deep acting adalah keadaan dimana karyawan akan mempelajari, mendalami, merasakan, dan memperlihatkan emosi yang sesuai dengan keinginan organisasi dalam keadaan sadar tanpa paksaan. *Deep acting* dapat berdampak pada kesejahteraan organisasi dalam jangka panjang. Individu yang tidak mampu



melakukan kontrol dalam mengelolah emosi dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada performa kerja, seperti menurunnya kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rinta Azzahrah yang menyebutkan bahwa *deep acting* memiliki dampak yang positif terhadap kinerja karyawan.

Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* (X) Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Deep Acting* (Z) Sebagai Variabel Intervening

Hasil yang diperoleh dari pengujian teknik analisis jalur adalah variabel *deep acting* dapat menjadi mediator sebagai pemberi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan. Hal ini terbukti dari pengujian variabel intervening yaitu *deep acting* yang memiliki t-hitung nilainya lebih besar dari t-tabel dengan signifikansi di angka 0,05, dimana $4.1724779899 > 1,658$. Lalu dapat dilihat bahwa koefisien mediasi signifikan sehingga dapat dikatakan terjadi pengaruh mediasi.

Quality of work life yang dilihat oleh responden yang bekerja di Kantor BPKPD Kota Mamuju sepertinya dapat mempengaruhi *deep acting* yang lebih lanjut menyempurnakan kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan penelitian Hochschild dalam jurnal Ika Zenita Ratnaningsih, mengemukakan bahwa dalam emosional labor terdapat dua elemen yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* diartikan sebagai memalsukan emosi karena tuntutan kerja yang membuat kebanyakan karyawan menjadi stress karena merasa tertekan. Sedangkan *deep acting* diartikan sebagai mendalami, mempelajari, kemudian menerapkan emosi yang dituntutkan oleh organisasi. Karyawan merasa bahwa menampilkan emosi ini dilakukan secara ikhlas tanpa paksaan maka pekerjaan yang dijalani juga terasa nyaman. Sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat.

REFERENSI

Anwar, 'Populasi Adalah Seluruh Subjek Penelitian Dan Sampel Adalah Sebagian', 2020 <<https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan-sampel.html>>

Astuti, Widya, 'Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang', *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang* (Universitas Islam Negeri Raden Patah Palembang, 2017)

Christina, Jessica, 'Hubungan Antara Kemampuan Mengelola Emosi Dan Komitmen Kerja Dengan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan PT. Utama Bakti Farmasi', 15 (2017), 133-46

Junaidi, 'Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah', [Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com](http://Junaidichaniago.Wordpress.Com), 2010, 1-5

Mifta Septarina, 'Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Lamanya Bekerja Terhadap 'Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin



- Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervenig', 18.01 (2014), 20-23
- Ratnaningsih, Ika Zenita, 'Manajemen Emosi Sesuai Tuntutan Kerja (Emotional Labor) Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Pada Wiraniaga', *Jurnal Psikologi Undip*, 14.1 (2015) <<https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.21-28>>
- Rinta Azzahrah, 'Pengaruh Deep Acting, Surface Acting, Customer Orientation Dan Emotional Exhasution Terhadap Service Employee Greativity Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Harapan Kita Jakarta' (Universitas Trisakti, 2013)
- Riska Amaliah, Muhammad Jufri, Resekiani Mas Bakar, 'Perbedaan Persepsi Kepuasan Pelayanan Dan Customer- Employee Rapport Pengguna Perpustakaan Ditinjau Dari Deep Acting Dan Surface Acting Pustakawan', *Empati*, 7.4 (2019), 43-50
- Setyo Budiari Giarto, 'Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi Di PT. Solusky Yogyakarta' (Universitas Islam Indonesia, 2018)
- Sihotang, Yesika Oktavia, and Dinni Asih Febriyanti, 'Hubungan Antara Hardiness Dengan Emotional Labor Pada Guru Sekolah Luar Biasa (Slb) Di Kota Semarang', *Empati*, 8.4 (2020), 77-84
- Sinta, '14 Affective Events Theory Teori Peristiwa Afektif', 2021 <<https://www.coursehero.com/file/p3e0u37/14-Affective-Events-Theory-Teori-Peristiwa-Afektif-Affective-event-theory-AET/>>
- Supranto, J, *Statistik Teori Dan Aplikasi Edisi 8 Jili 2*, ed. by Suryadi Saat Adi Maulana, 8th edn (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2016)
- Wartono, Tri, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', 4.2 (2017), 41-55
- Widisudharta, 'Metodelogi Penelitian', 2021 <<https://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html>>