

**Pengaruh persepsi sokongan organisasi Terhadap emotional labor: kajian ke atas
Pemimpin kesatuan sekerja di Sabah**

*THE INFLUENCE OF PERCEIVED OF ORGANIZATIONAL SUPPORT ON EMOTIONAL LABOR: A STUDY ON UNION LEADERS IN
SABAH*

ABSTRACT

Kajian ini menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap emotional labor dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja di Sabah. Persepsi sokongan organisasi berperanan menilai tahap persepsi pemimpin kesatuan agar berasa dihargai oleh organisasi atas komitmen yang disumbangkan bagi tujuan menjaga hak pekerja menerusi kesatuan sekerja. Emotional labor pula adalah peraturan yang diekspresikan oleh pemimpin melalui bentuk emosi dan tingkah laku dalam memimpin ahli kesatuan sekerja yang dibahagikan kepada dimensi surface acting, deep acting dan genuine emotion. Oleh itu, kajian ini bertujuan menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap emotional labor dalam konteks kepimpinan kesatuan sekerja. Kajian ini melibatkan 162 orang pemimpin atau ahli jawatankuasa tertinggi daripada 23 kesatuan sekerja di Sabah. Analisis regresi mudah digunakan untuk menganalisis data bagi tujuan menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap emotional labor. Hasil kajian mendapati persepsi sokongan organisasi hanya mempengaruhi emotional labor melalui genuine emotion. Oleh itu, wujud faktor-faktor lain yang mempengaruhi emotional labor melalui surface acting dan deep acting dalam kalangan pemimpin kesatuan. Sehubungan dengan itu, kepimpinan kesatuan sekerja yang berusaha menjaga "hak pekerja" ahli kesatuan seharusnya selari dengan matlamat organisasi.