

ABSTRAK

Karyawan *frontliner* di perusahaan *ground handling* terlibat secara langsung dalam proses pelayanan jasa melalui interaksi intens dengan pelanggan, yang dapat menempatkan mereka pada situasi kerja yang menimbulkan tekanan emosional. Emosi negatif yang muncul dari interaksi ini dapat memengaruhi kualitas perilaku pelayanan, sehingga menekankan pentingnya regulasi emosi untuk menjaga kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan regulasi emosi pada 117 karyawan frontline, dengan fokus pada *cognitive reappraisal* dan *expressive suppression*. Menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif, data dikumpulkan melalui skala yang dikembangkan berdasarkan kerangka regulasi emosi Gross. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* memiliki tingkat regulasi emosi yang cenderung tinggi, baik pada aspek *cognitive reappraisal* maupun *expressive suppression*. Tingginya regulasi emosi tersebut tercermin dari kecenderungan karyawan dalam mengubah cara pandang terhadap situasi kerja yang memicu emosi negatif serta menahan ekspresi emosi negatif saat berinteraksi dengan pelanggan. Kemampuan ini membantu karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan interaksi pelayanan yang menekan, sehingga mendukung kelangsungan proses pelayanan yang efektif.

Kata kunci: regulasi emosi, *cognitive reappraisal*, *expressive suppression*, *frontliner*, *ground handling*

ABSTRACT

Frontline employees in ground handling companies are directly involved in service delivery through frequent interactions with customers, which can expose them to emotionally stressful situations. Negative emotions arising from these interactions may influence the quality of service behavior, highlighting the importance of emotion regulation for maintaining service performance. This study aimed to describe emotion regulation among 117 frontline employees aged 20–45 years, focusing on cognitive reappraisal and expressive suppression. Using a quantitative descriptive design, data were collected via a scale developed based on Gross's emotion regulation framework. Results indicated that employees generally exhibited high levels of both cognitive reappraisal and expressive suppression, enabling them to reframe negative work situations and inhibit the expression of negative emotions during customer interactions. These capabilities support effective management of job demands and the consistent delivery of high-quality service.

Keywords: *emotion regulation, cognitive reappraisal, expressive suppression, frontline employees, ground handling*