

PROSES EMOSI DI TEMPAT KERJA

CMM205 - MK "Komunikasi Organisasi"

Disajikan oleh:

Nathaniel Antonio Parulian, S.Psi., M.I.Kom.

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Humaniora dan Bisnis

Universitas Pembangunan Jaya

AGENDA PEMBELAJARAN

1

- PENGANTAR
- EMOSI DI TEMPAT KERJA

2

- EMOSI SEBAGAI BAGIAN DARI PEKERJAAN
- EMOSI SEBAGAI BAGIAN DARI HUBUNGAN PEKERJAAN
- ATURAN EMOSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL

3

- MEMAHAMI STRESS KERJA
- BURN-OUT
- MENGATASI BURN-OUT
 - STRATEGI INDIVIDU
 - STRATEGI ORGANISASI
- DUKUNGAN SOSIAL



PENGANTAR

- Sejak awal 1990-an telah tumbuh sisi emosional yang dalam kehidupan organisasi.
- Bentuk sisi emosi itu salah satunya: ketegangan antara emosi dan rasionalitas anggota-anggota organisasi.
- Sehingga betapa kompleksnya kehidupan emosional dalam organisasi.
- Emosi sebagai bagian dari pekerjaan dan emosi mampu meresap dalam tiap hubungan dalam organisasi.
- Satu area emosi di tempat kerja yang telah menerima banyak perhatian: studi tentang stress, kelelahan, dan peran dukungan sosial dalam organisasi.

EMOSI DI TEMPAT KERJA

- Kehidupan organisasi atau tempat kerja sebagai wadah yang diatur oleh logika dan rasionalitas.
- Tiap fungsi pekerjaan terdiri dari tugas dan melibatkan fungsi kognitif yang diperlukan untuk menyelesaikan tiap-tiap tugas tersebut.
- Melatih anggota organisasi dalam menggunakan logika dan memahami mekanisme bagaimana melakukan pekerjaan.
- Sekaligus melatih diri dalam mengelola konflik dan perubahan dengan berpikir logis tentang apa yang terbaik bagi perusahaan dan karyawan.
- Dalam membuat keputusan, menimbang pro dan kontra dari setiap keputusan dan membuat pilihan yang logis yang akan memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan kerugian.
- Sehingga tiap interaksi anggota organisasi sering diatur oleh emosi yang panas daripada logika yang dingin.
- Nuansa emosional menjadi begitu lazim di tempat kerja.
- **Dennis Mumby dan Linda Putnam (1992)**
 - Melihat kehidupan emosional sebagai fokus dalam interaksi antar individu dalam organisasi.
 - Memperhatikan emosi sebagai faktor yang dapat mengarah pada cara-cara menyesuaikan diri dan memahami tempat kerja.

EMOSI DI TEMPAT KERJA



*Emosi sebagai bagian
dari pekerjaan*

1.

*Emosi sebagai bagian
dari hubungan di
tempat kerja*

2.

*Aturan emosi dan
kecerdasan emosi di
tempat kerja*

3.



EMOSI SEBAGAI BAGIAN DARI PEKERJAAN

▪ Waldron (1994)

- Komunikasi antara karyawan dan klien melibatkan beberapa tingkat emosional atau afektif.
- Komunikasi atau kemampuan mengelola emosi juga merupakan persyaratan dalam pekerjaan.
 - Interaksi antara perawat dan dokter dengan pasien, pendeta dengan jemaat, pramugari dengan penumpang pesawat terbang, bahkan seorang pelayan di rumah makan dengan pelanggan dituntut tampak bahagia dan penuh perhatian.

▪ Arlie Hochschild (1983).

- Menetapkan istilah **kerja emosional** untuk merujuk pada pekerjaan di mana pekerja diharapkan untuk menampilkan perasaan tertentu untuk memenuhi harapan peran organisasi.
- Pekerja dapat terlibat dalam akting permukaan atau akting dalam.
 - Pramugari yang terlibat dalam **akting permukaan** menampilkan ekspresi senyum dan wajah yang ramah saat dalam kabin.
 - Pramugari yang menggunakan teknik **akting yang dalam**, seperti membayangkan kabin pesawat sebagai ruang tamu yang ramah sehingga mampu membangkitkan rasa simpatinya yang mungkin dirasakan penumpang saat penerbangan.

▪ Kruml & c Geddes (2000) dan Morris & C Feldman (1996)

- **Pekerja emosional**: jenis kelamin, persyaratan tugas, kedekatan pemantauan.
- **Dimensi kerja emosional**: frekuensi tampilan emosional, berbagai emosi yang diungkapkan, tingkat disonansi (intonasi) emosional.
- **Konsekuensi dari kerja emosional**: kelelahan dan ketidakpuasan kerja.

GENERALISASI TERHADAP PEKERJA EMOSIONAL

- Pekerja layanan garis depan dalam organisasi berfungsi sebagai sosok yang mendukung (dan membayar) emosi dalam melayani pelanggan.
- Kerja emosional dilihat sebagai cara untuk meningkatkan kesuksesan dan keuntungan organisasi.
- Emosi dapat di kendalikan secara eksplisit melalui pelatihan bagi karyawan sehingga masalah pribadi karyawan harus ditutupi dengan senyuman.
- Tampilan emosional yang dalam beberapa hal bukanlah ekspresi otentik dari emosi saat itu.
- Ketika pekerja melakukan kerja emosional, pekerja emosional bertindak untuk tujuan manajerial dan (terkadang) keuntungan pribadi
- Tenaga kerja emosional membawa potensi hasil pekerjaan yang negatif: seperti stres dan kecemasan, disebabkan pekerja merasakan adanya keyakinan bahwa mereka dituntut "berpura-pura" di tempat kerja.

- **Ashforth dan Humphrey (1993)**

- Masalah dengan konsepsi kerja emosional ini adalah seseorang memiliki kecenderungan secara spontan dan tulus untuk mengekspresikan bentuk emosi yang sedang ia rasakan ketika berinteraksi.

- **Miller et al. (2007)**

- Pekerjaan emosional juga melibatkan orang-orang yang tidak berada di garis depan pekerjaan layanan, namun memegang posisi profesional di industri seperti: **perawatan kesehatan, pendidikan atau layanan yang berhubungan dengan pekerjaan manusia.**
- Pekerja dalam peran ini jarang memiliki instruksi tentang manajemen emosi yang secara eksplisit dijabarkan dalam buku pegangan karyawan atau selama sesi pelatihan.
- Pekerja emosional jelas menghadapi banyak emosi di tempat kerja—baik emosi yang asli maupun yang dikendalikan.



EMOSI SEBAGAI BAGIAN DARI PEKERJAAN

- **Miller (2007)**

- Melihat sejumlah pekerjaan yang melibatkan pekerjaan emosional terlibat dalam komunikasi yang penuh kasih.
- Pekerja di berbagai pekerjaan layanan manusia, berkomunikasi secara emosional dengan cara yang melibatkan proses: **memperhatikan, menghubungkan, dan merespons.**
 - Pekerja yang terlibat dalam pekerjaan emosional kerap memperhatikan kebutuhan akan kasih sayang dan *detail* kehidupan klien sebagai upaya mengarahkan diri pada komunikasi yang tepat.
 - Mengambil perspektif orang lain dan membangun ikatan empatik.
 - Kerap merespons dengan perilaku verbal dan nonverbal.

EMOSI SEBAGAI BAGIAN DARI HUBUNGAN DI TEMPAT KERJA

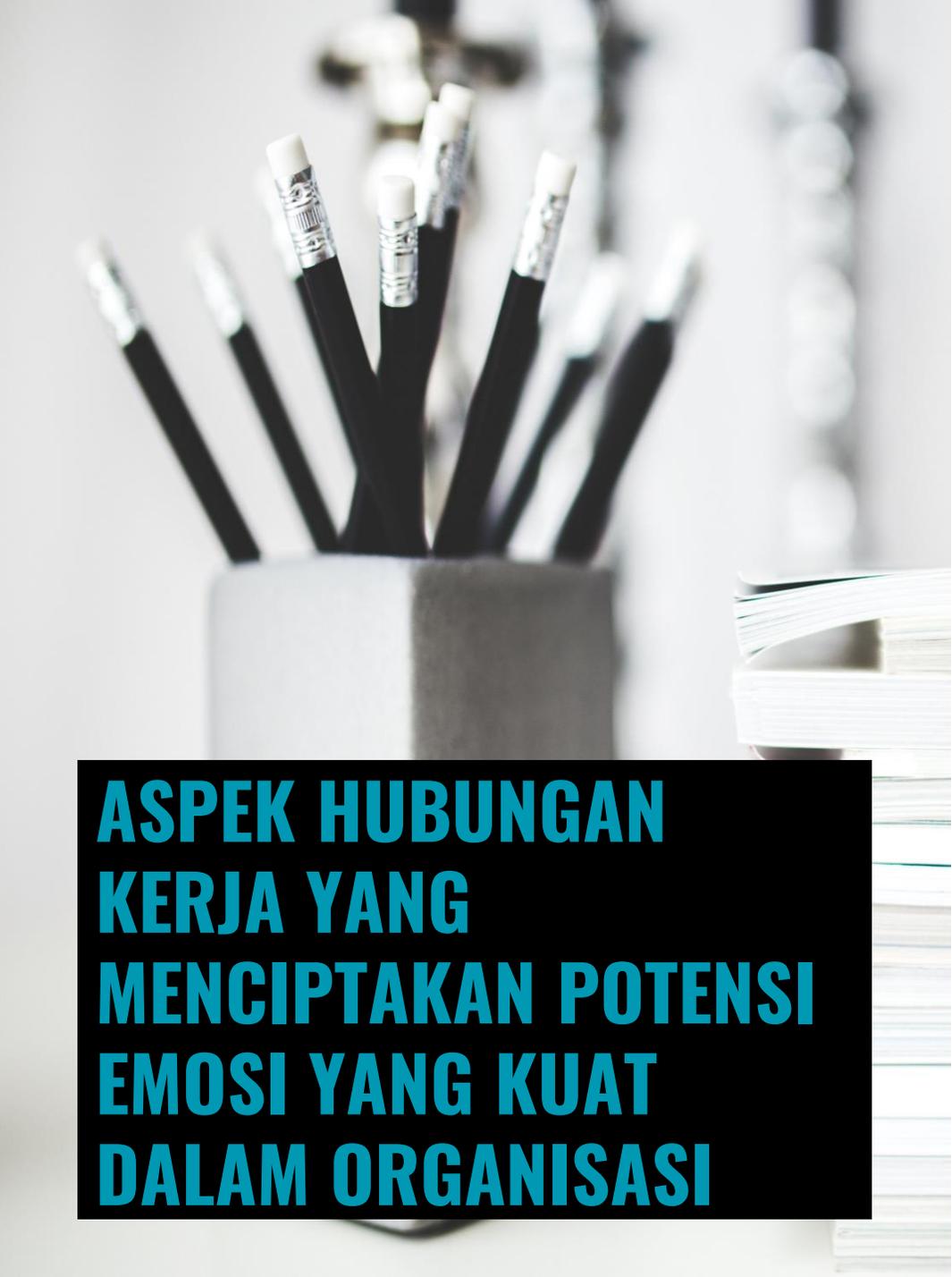


- Ketika seseorang berbicara tentang pekerjaan dan perasaan mereka, mereka jarang berbicara tentang apa yang mereka lakukan di tempat kerja atau arti dari pekerjaan itu.
- Mereka berbicara tentang keterlibatan mereka dalam kehidupan kelompok.
- Cenderung tidak membahas tentang dengan pertumbuhan dan perkembangan pribadi.
- Sejumlah aspek hubungan kerja sebagian besar bersifat emosional.
 - Memiliki rekan kerja (atau bos atau karyawan) yang kita suka atau tidak suka, yang membangkitkan rasa kegembiraan atau rasa jengkel.
 - Pekerjaan kita dengan rekan kerja ini dapat menciptakan sisi emosional termasuk: **kemarahan, frustrasi, kegembiraan, kegembiraan, atau kebosanan.**

- Sisi emosional dari hubungan di tempat kerja dapat mencakup pelecehan psikologis terhadap orang lain melalui **intimidasi** di tempat kerja.
- Intimidasi merupakan sikap agresi yang terus-menerus, yang dilakukan secara verbal/nonverbal di tempat kerja yang mencakup: serangan pribadi, pengucilan sosial dan interaksi bermusuhan.
- Korban intimidasi ini berdampak pada: hilangnya reputasi profesional, identitas organisasi dan kepercayaan diri.

- Sejumlah anggota organisasi mengomunikasikan belas kasih dalam hubungan tempat kerja.
- **Frost et al. (2006)**
 - Kasih sayang sebagai bentuk "pembicaraan sehari-hari" dalam organisasi
 - Selalu ada kesedihan di suatu tempat atau dalam ruang kerja yang tidak dapat dihilangkan dan juga tidak dapat meminta orang lain untuk meninjau kembali sisi emosi mereka.
 - Gaya kepemimpinan dapat dipakai untuk memulihkan kondisi.





ASPEK HUBUNGAN KERJA YANG MENCIPTAKAN POTENSI EMOSI YANG KUAT DALAM ORGANISASI

- **Ketegangan antara publik dan swasta dalam hubungan kerja**
 - Emosi lazim di tempat kerja karena swasta dan publik sering berkonflik dalam kehidupan organisasi.
 - Contoh: situasi di mana pengungkapan pribadi terungkap dalam pertemuan publik.
- **Jaringan relasional dan "dengungan" emosional**
 - Emosi dapat menyebar seperti api di tempat kerja.
 - Satu komentar negatif dalam rapat dapat menyebabkan pemberontakan menyeluruh.
 - Desas-desus tentang kemungkinan perampangan karyawan menyebabkan kepanikan yang meluas.
 - Keluhan terus-menerus tentang tempat kerja dapat menyebar seperti penularan dari pekerja satu ke pekerja lainnya.
- **Kesetiaan (loyalitas) yang saling bertentangan**
 - Melibatkan perbedaan antara apa yang terbaik untuk individu dan apa yang terbaik untuk perusahaan.
 - Individu mungkin merasakan loyalitas yang bertentangan dengan berbagai departemen atau individu lainnya dalam suatu organisasi
 - Kesetiaan mungkin berkembang ke kelompok sub-kultur yang telah terbentuk di tempat kerja.
 - Dalam salah satu kasus ini, emosi yang intens: pengkhianatan, dedikasi dan kecemburuan.
- **Hak dan kewajiban emosional di tempat kerja**
 - Sebagian besar tempat kerja memiliki rasa moralitas relasional yang kuat—adanya keadilan dan kebenaran dalam hubungan di tempat kerja.
 - Ketika norma-norma ini dilanggar, maka emosi yang kuat dapat terlihat.

ATURAN EMOSI



- **Kramer dan Hess (2002)**

- Mensurvei berbagai pekerja untuk belajar tentang aturan yang dirasakan yang mengatur kehidupan emosional dalam suatu organisasi.
- Pekerja menganggap aturan ini untuk menunjukkan bahwa ada **standar** untuk ekspresi emosional baik dengan rekan kerja maupun dengan pelanggan/klien.

- **Kramer dan Hess (2002)**

- **Standar untuk kontrol emosional** saat berinteraksi dengan klien dan rekan kerja.
 - Contoh: mengekspresikan kemarahan melalui teriakan dan makian mungkin akan dianggap **sebagai pelanggaran** aturan ini, sama halnya ekspresi frustrasi atau kesedihan melalui tangisan.

- Aturan tampilan emosional ini bukanlah hukum yang tegas
- Aturan ini bervariasi dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya dan akan berubah seiring waktu.

- **Scott dan Myers (2005)**

- Petugas pemadam kebakaran pemula harus disosialisasikan ke dalam strategi untuk mengelola emosi pekerjaan mereka yang rentan *stress*.

- **Morgan dan Krone (2001)**

- Mempelajari sejauh mana "improvisasi" dalam perilaku emosional dapat menyebabkan rusaknya aturan tampilan profesional di tempat kerja.



KECERDASAN EMOSIONAL”



□ Goleman (1995)

- Dalam memahami dan mengelola sisi emosional dengan hubungan di tempat kerja merupakan keterampilan yang dapat dikembangkan melalui pelatihan.
- Kecerdasan emosional melibatkan pemahaman tentang kebutuhan emosional terhadap situasi dan kesadaran diri
- Kecerdasan emosional juga membahas mengenai **pengendalian diri** yang diperlukan untuk mengatasi situasi atau peristiwa tertentu.
- Mereka yang memiliki "*emotional intelligence quotient*" (EQ) yang tinggi memiliki pemahaman yang jelas tentang aturan tampilan emosional dan kemampuan untuk mengikuti dan menyesuaikan aturan.

□ Kritik terhadap kecerdasan emosi

□ Dougherty & c Krone, Fineman (2000)

- Konsep kecerdasan emosional adalah satu lagi contoh bagaimana organisasi berusaha untuk mengubah emosi **menjadi produk** yang hanya akan meningkatkan **keuntungan organisasi** dan merugikan **perasaan otentik** anggota organisasi.

❑ Konsep sentral *stress* merujuk pada aspek tempat kerja yang sulit untuk ditangani atau merujuk pada hasil negatif yang diperoleh dari suatu kondisi kerja

❑ Proses *stress* dapat dikonseptualisasikan sebagai salah satu pengaruh dari aspek lingkungan sosial — yang disebut *stressor* — menciptakan ketegangan pada individu — atau kelelahan — yang dapat menyebabkan dampak psikologis, fisiologis dan interaksi sosial organisasi yang negatif.

MEMAHAMI *STRESS* KERJA

BURNOUT

- **Freudenberger (1974)**

- Mengacu pada kondisi kronis yang diakibatkan oleh stresor kerja sehari-hari yang membebani karyawan.

- **Maslach (1982) dan Cordes & Dougherty (1993)**

- *Burnout* terdiri dari tiga dimensi yang saling terkait.
 - ✓ **Dimensi pertama:** kelelahan emosional merupakan inti dari fenomena burnout. Pekerja menderita kelelahan emosional ketika mereka merasa lelah dan frustrasi sehingga menjadi tidak mampu menghadapi hari di tempat kerja.
 - ✓ **Dimensi kedua:** kurangnya pencapaian pribadi atau mengacu pada pekerja yang melihat diri mereka sebagai kegagalan, tidak mampu menyelesaikan syarat pekerjaan secara efektif
 - ✓ **Dimensi ketiga:** depersonalisasi. Dimensi ini terjadi pada pekerja yang kerap berkomunikasi secara interpersonal dengan orang lain (misalnya, klien, pasien, mahasiswa) sebagai bagian dari pekerjaan. Ketika kelelahan, pekerja seperti itu cenderung mengembangkan opini buruk tentang mereka, mengharapkan yang terburuk dari mereka dan bahkan tidak menyukai mereka.

- **Penyebab stress kerja** dapat berasal dari berbagai sumber organisasi.

- Kelebihan beban kerja
- Konflik peran dan ambiguitas peran yang kerap merupakan stresor di tempat kerja. Konflik peran melibatkan memiliki dua atau lebih persyaratan peran yang berbenturan satu sama lain, dan ambiguitas peran ada ketika ada ketidakpastian tentang persyaratan peran.
- Stresor di luar tempat kerja termasuk peristiwa besar dalam hidup seperti: perceraian, pensiun, kehamilan atau pindah bagian/divisi/departemen.
- Kesulitan dalam menyeimbangkan pekerjaan sehari-hari dengan kehidupan rumah tangga.

- **Dampak burnout**

- Secara **fisiologis**, kelelahan telah dikaitkan dengan hasil seperti itu termasuk penyakit jantung koroner dan tekanan darah tinggi.
- Pekerja yang kelelahan berhubungan dengan **tingkat kepuasan kerja** yang lebih rendah (Miller et al., 1990).
- Memiliki tingkat komitmen yang lebih rendah; mereka merasa tidak puas dengan organisasi atau pekerjaan yang penuh tekanan.



KOMUNIKASI SEBAGAI PENYEBAB KELELAHAN

- **Cara komunikasi** di tempat kerja dapat mempengaruhi *burnout*
 - Interaksi komunikatif, berkontribusi besar pada beban kerja individu.
 - Komunikasi juga dapat mempengaruhi akan terciptanya pengalaman konflik peran dan ambiguitas peran.
 - Contoh pada: cara interaksi supervisor-bawahan.
- Komunikasi juga berperan dalam menciptakan stres melalui proses komunikasi emosional.

KERJA EMOSIONAL SEBAGAI KONTRIBUTOR *BURNOUT*

- Pekerja yang terlibat dalam kerja emosional berada pada **risiko psikologis** yang serius.
- Pekerja dalam pekerjaan pelayanan yang membutuhkan kerja emosional harus bertindak dengan **cara yang ditentukan** oleh organisasi
- Bahaya utama dari kerja emosional adalah tampilan emosi yang tidak benar-benar dirasakan atau "disonansi emosional" - **Morris dan Feldman (1996)**
- Kemungkinan bahwa **tampilan emosi palsu** yang terjadi pada beberapa situasi memiliki efek yang merugikan bagi pekerja.



EMPATI, KOMUNIKASI DAN *BURNOUT*

- Individu yang memilih pekerjaan yang berhubungan dengan perawatan kesehatan, pekerjaan sosial, atau pendidikan karena "berorientasi pada orang" dan dapat merasakan empati tingkat tinggi terhadap orang lain.
- Namun, perlu di bedakan antara **penularan emosional dan empatik**
 - **Penularan emosi** adalah respons afektif di mana seorang pengamat mengalami emosi yang sejajar dengan emosi orang lain.
 - Penularan emosi melibatkan "perasaan dengan" orang lain.
 - **Empatik** adalah respons afektif di mana seorang pengamat memiliki respons emosional **yang tidak paralel**.
 - Empatik melibatkan "perasaan untuk" orang lain.
- Sikap empatik dapat membantu karyawan berkomunikasi secara efektif, sedangkan penularan emosional dapat menghambat interaksi yang efektif.
- **Maslach (1982)**
 - Memahami masalah seseorang dan melihat sesuatu dari sudut pandangnya akan meningkatkan kemampuan diri kita untuk memberikan pelayanan atau perawatan yang baik.
 - Namun, berpotensi meningkatkan kerentanan diri kita terhadap kelelahan emosional.
- Seseorang yang perasaannya mudah terangsang akan jauh lebih sulit dalam menghadapi situasi stres emosional daripada orang yang perasaannya tidak mudah terangsang.
- Pekerja yang responsif secara komunikatif akan mengalami lebih sedikit kelelahan dan lebih banyak komitmen terhadap pekerjaan mereka.
- Sikap empatik akan meningkatkan daya tanggap komunikatif, sedangkan penularan emosional menurunkan daya tanggap.
- Jadi, komunikasi emosional di tempat kerja dapat merugikan tetapi hanya dalam kondisi tertentu.

MENGATASI BURNOUT



Strategi Individu dan Organisasi



Dukungan Sosial



*Partisipasi dalam Pengambilan
Keputusan*



STRATEGI INDIVIDU DAN ORGANISASI

Strategi Individu

Melibatkan penanganan langsung dengan penyebab kelelahan.

- Menggunakan teknik relaksasi yang dirancang untuk melepaskan ketegangan terkait pekerjaan.
- Menggunakan coping yang berpusat pada penilaian dengan meyakinkan diri sendiri bahwa diri kita perlu bekerja keras untuk maju di perusahaan dan bahwa pengorbanan keluarga jangka pendek diperlukan demi keamanan jangka panjang.
- Menggunakan coping yang berpusat pada masalah dengan mendelegasikan sebagian tanggung jawabnya, berbicara dengan atasannya tentang pengurangan pekerjaan, atau menggunakan teknik manajemen waktu.
- Coping yang berpusat pada masalah akan menghasilkan pengurangan kelelahan yang berhubungan dengan pekerjaan yang paling bertahan dan yang paling memuaskan.



Strategi Organisasi

Organisasi juga dapat berperan dalam mengurangi *burnout*

- Program sosialisasi dapat dirancang untuk meningkatkan kejelasan definisi peran karyawan.
- Beban kerja dapat dipantau dan dikendalikan dengan hati-hati.
- Pekerja yang terlibat dalam pekerjaan stress tinggi atau emosional dapat diberikan "*timeout*" selama hari kerja atau cuti panjang.
- Konflik antara rumah tangga dan pekerjaan dapat dipisahkan melalui penyediaan waktu fleksibel, atau membuat fasilitas yang memudahkan memecahkan problem dari dua sisi yang ada, seperti fasilitas day-care.

PARTISIPASI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN



- ❑ Partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan kepuasan dan produktivitas pekerja melalui peningkatan arus informasi sehingga tercipta kepuasan kebutuhan tingkat tinggi para pekerja .
- ❑ **Jackson (1983)**
 - ❑ Menemukan bahwa karyawan yang memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan mengalami **tingkat ketegangan yang lebih rendah** dan **niat yang lebih sedikit** untuk meninggalkan pekerjaan.
- ❑ Partisipasi dalam pengambilan keputusan hendaknya mengarah pada pengetahuan yang akurat tentang:
 - ❑ Harapan formal dan informal terhadap pekerja.
 - ❑ Kebijakan dan prosedur formal dan informal organisasi.
- ❑ Karyawan yang berpartisipasi merasa lebih dihargai oleh organisasi, maka akan merasakan pengaruh dan kendali yang lebih besar di tempat kerja.

Dukungan Emosional

- Menyampaikan kepada orang lain bahwa mereka dicintai dan diperhatikan.
- Dukungan emosional melibatkan pesan yang meningkatkan harga diri orang lain atau pesan yang menunjukkan penghargaan tanpa syarat.
- Dukungan emosional dapat berupa sikap siap sedia untuk “menyediakan bahu” untuk menengis dan bersandar serta mengeluh.

Dukungan Informasi

- Penyediaan fakta, data dan saran untuk membantu individu mengatasi persoalan.
- Informasi yang diberikan berfungsi untuk mengurangi stres terkait pekerjaan seperti konflik peran dan beban kerja
- Dukungan informasi mungkin memberikan saran untuk mengatasi ketegangan kelelahan (misalnya, menyarankan untuk berolahraga).

Dukungan Instrumental

- Melibatkan bantuan fisik atau material yang membantu individu mengatasi stress dan ketegangan.
- Dukungan instrumental melibatkan penyediaan **sumber daya** dan **tenaga kerja** yang dibutuhkan karyawan untuk mengatasi kelelahan di tempat kerja.
 - Contoh: seorang rekan kerja mungkin akan membantu seseorang menyelesaikan sebuah proyek ketika orang tersebut sedang berjuang melawan tenggat waktu yang ketat.

DUKUNGAN SOSIAL



DUKUNGAN SOSIAL

Unit sosial yang dapat memberikan dukungan yang dibutuhkan individu untuk mengatasi kelelahan.



❖ Dukungan dari *supervisor*

- ❖ Datang dalam bentuk **dukungan instrumental** dan **informasi**.
- ❖ Seorang supervisor memiliki pengetahuan untuk memberikan dukungan informasi dan akses ke sumber daya untuk memberikan dukungan instrumental.
- ❖ **Dukungan informasi** -- seorang *supervisor* dapat mengurangi ambiguitas peran dengan duduk bersama seorang karyawan dan mengklarifikasi harapan kerja.
- ❖ **Dukungan instrumental** -- seorang *supervisor* juga dapat mengurangi beban kerja dengan memberi tahu kepada manajemen tentang perlunya pekerja tambahan.

❖ Dukungan dari rekan kerja

- ❖ Datang dalam bentuk dukungan informasi dan emosional.
- ❖ Rekan kerja juga penting sebagai sumber dukungan emosional karena mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang konteks tempat kerja.
- ❖ Karena interaksi dengan orang lain di tempat kerja terkadang dapat menarik perhatian, namun disisi lain dapat menimbulkan stress kerja.

❖ Dukungan dari teman dan keluarga

- ❖ Datang dalam bentuk dukungan emosional dan instrumental.
- ❖ Teman dan keluarga mengenal seseorang dengan cukup baik untuk memberikan dukungan harga diri dan bahu untuk bersandar.
- ❖ Teman dan keluarga juga dapat memberikan dukungan instrumental dengan membebaskan individu dari tanggung jawab rumah.
 - ❖ Contoh: seorang wanita bertanggung jawab atas anak-anak untuk satu malam agar suaminya dapat meluangkan waktu ekstra untuk menyelesaikan proyek kantor.

THANK YOU!
thank you!

nathaniel.antonio@upj.ac.id