

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan beserta uraian dasar teori dari penelitian terdahulu terkait variabel *job stress*, *emotional exhaustion*, dan *shiftwork*. Dalam sub-bab pertama akan membahas mengenai pengertian *emotional exhaustion*, penyebab *emotional exhaustion*, indikator dari *emotional exhaustion*, dan individu yang memiliki resiko lebih dalam mengalami *emotional exhaustion*. Dalam sub bab kedua akan membahas mengenai pengertian *job stress*, faktor-faktor yang menyebabkan *job stress*, jenis-jenis *stress*, efek yang diberikan *job stress*. Selanjutnya pada sub bab ketiga penulis akan membahas mengenai pengertian dari *shiftwork*, jenis-jenis dari *shiftwork* dan efek dari *shiftwork*. Bab ini juga menjelaskan mengenai hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.

2.1. Emotional Exhaustion

2.1.1 Pengertian Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion merupakan salah satu komponen yang membentuk *burnout* Freudenberger (1975). Menurut (Schaufeli, W. B., & Enzmann, 1998) *Emotional exhaustion* merupakan komponen kunci dan komponen yang paling stabil karena banyak penelitian yang mengatakan bahwa *emotional exhaustion* merupakan akar dari *burnout*. Freudenberger (1975) menyebutkan bahwa *emotional exhaustion* adalah rasa penat yang didapat dari kepedulian terhadap satu hal yang berlangsung terlalu lama. Kepedulian di sini contohnya adalah ketika seseorang bekerja, pribadi ini akan melakukan pekerjaan yang sama setiap harinya dan merasa penat akan rutinitas ini. Kepedulian akan pekerjaan ini berlangsung lama dan menimbulkan *emotional exhaustion*. Emosi dari manusia bersifat otomatis dan bekerja secara instan sehingga dapat memberikan efek ke segala sesuatu di kehidupan, tubuh kita bereaksi seperti jantung yang berdegup kencang dan perut terasa ketat ketika ada dorongan atau stimulus dan hal ini yang disebut emosi

bersifat otomatis dan bekerja secara instan. Keadaan di mana individu terjebak di satu emosi disebut dengan *exhaustion*, perasaan terjebak ini didapatkan dari rasa penat sebagai contoh pekerjaan. *Emotional exhaustion* dapat terjadi apabila individu terus menerus terpapar oleh situasi yang dapat mengaktifkan emosi (Nagoski & Nagoski, 2019). *Emotional exhaustion* juga didefinisikan sebagai konsekuensi dari keadaan *stress* yang intens dari fisik dan emosi, merupakan konsekuensi jangka panjang dari tuntutan pekerjaan tertentu (Demerouti et al., 2010).

Individu yang merasakan *emotional exhaustion* sulit untuk mendapatkan rasa pencapaian sehingga menimbulkan ketidakefektifan dalam bekerja (Leiter, 1993). Ketika individu lelah secara emosional mereka tidak memiliki energi emosional yang cukup untuk mengerjakan pekerjaan mereka (C; Maslach & Jackson, 1981). Tuntutan emosional yang diberikan oleh pekerjaan dapat menguras kapasitas atau daya responsif pekerja (C; Maslach et al., 2001). Seperti yang disebutkan Maslach et al (2001), *Emotional exhaustion* memicu depersonalisasi (perasaan terputus dari tubuh dan pikiran seseorang) pada individu sehingga dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Pengembangan perasaan pemenuhan diri professional tidak dapat dilakukan oleh karyawan yang lelah secara emosional, hal ini memiliki efek negatif terhadap kepuasan intrinsik karyawan (Tarcan et al., 2017). Menurut (Korczak et al., 2010) burnout memberikan dampak yang tinggi kepada kehidupan individual, sosial, dan juga sisi ekonomi individu. Hal ini dapat berdampak kepada kehidupan sehari-hari individu seperti hubungan dan perilaku (Leonard, 2018). Sehingga pembahasan berikutnya akan menjelaskan mengenai hal-hal yang menyebabkan kelelahan secara emosional lebih lanjut.

2.1.2 Penyebab *Emotional Exhaustion*

Kurangnya dukungan, konflik yang berlebihan, dan tuntutan yang banyak di tempat kerja atau rumah menjadi penyebab kelelahan secara emosional (Valcour, 2020). *Emotional exhaustion* dari pekerja dapat meningkat karena faktor utama stres seperti hubungan yang mendukung rendah, keterlibatan pribadi, beban kerja

yang berat, jumlah anggota staf yang kurang, pengembangan profesional dan kurangnya pemahaman (Khan, F., et al., 2014; J. G. Maslach, 1998). Secara singkat, *emotional exhaustion* terjadi ketika individu terjebak dalam satu emosi (Nagoski & Nagoski, 2019). Individu yang terjebak dalam satu emosi memiliki keinginan untuk mengutarakan emosi-nya namun karena satu dan lain hal tidak dapat melakukannya. Emosi tersebut berakhir terpendam dan membuat individu mengalami *emotional exhaustion*. Beberapa hal juga dapat memicu tumbuhnya *emotional exhaustion* dalam setiap individu, tergantung oleh situasi atau toleransi dari setiap individu (Leonard, 2018). Contohnya seperti perubahan dalam kehidupan pribadi seperti perceraian atau kehilangan orang terdekat untuk selamanya, menjadi pengasuh orang terdekat, sedang mengalami kesulitan keuangan, perlu mengasuh bayi atau membesarkan anak, tidak memiliki rumah, memiliki banyak hal yang perlu dipikirkan seperti pekerjaan, keluarga, dan sekolah, memiliki kondisi penyakit yang kronis, jam kerja yang panjang, bekerja di tempat yang memiliki banyak tekanan.

2.1.3. Indikator *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion memberikan dampak terhadap perilaku seseorang dan dapat memberikan efek terhadap fisik dan juga emosional seseorang (Leonard, 2018). Tubuh seorang individu mungkin telah memberikan banyak sinyal akan tetapi sering diabaikan dan berakhir menumpuk. Berikut beberapa indikator dari *emotional exhaustion* yang disebutkan oleh Leonard (2018):

Perubahan suasana hati: Individu dapat merasakan perubahan suasana hati seperti bersikap lebih sinis atau pesimis. Kehilangan motivasi untuk bekerja, bersosialisasi, dan melakukan tugas yang sederhana. Perasaan lain seperti lekas marah, *anxiety*, lesu, depresi, kegagalan atau lalai, dan tidak memiliki harapan.

Memiliki kesulitan untuk berpikir: Individu yang merasakan kelelahan secara emosional mungkin akan mengalami perubahan dalam berpikir dan memori. Kesulitan ini meliputi kebingungan, sulit untuk berkonsentrasi, mudah lupa, imajinasi berkurang, dan kehilangan ingatan.

Gangguan tidur: Individu yang mengalami kelelahan secara emosional akan kesulitan untuk menjaga jadwal tidur yang normal.

Berdampak pada kesehatan fisik: Perubahan dalam napsu makan, gangguan pencernaan, sakit kepala, gangguan jantung, perubahan dalam berat badan (naik maupun turun)

Memberikan efek kepada pekerjaan dan hubungan personal: Tidak dapat terhubung secara pribadi atau emosional dengan orang lain, tingkat kehadiran dalam pekerjaan berkurang, antusiasme berkurang dalam pekerjaan atau kehidupan pribadi, memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah, melewati tenggat waktu, memiliki prestasi yang buruk, dan menarik diri dari lingkungan sosial.

2.1.4. Individu Yang Memiliki Resiko Lebih Dalam Mengalami *Emotional Exhaustion*

Seperti yang telah dijelaskan di atas, jika seseorang mengalami stres berlebihan dalam jangka waktu yang lama, maka orang tersebut dapat mengalami *emotional exhaustion*. Sebagai contoh individu yang mengalami hal berikut :

Individu yang memiliki banyak tuntutan pekerjaan: Penelitian yang dilakukan oleh (Söderström et al., 2012) menyebutkan bahwa individu yang memiliki banyak tuntutan dalam pekerjaan dan disibukkan oleh pikiran tentang pekerjaan saat waktu senggang lebih beresiko mengalami kelelahan secara emosional.

Individu yang perfeksionis: Beberapa studi menyebutkan bahwa perfeksionisme merupakan faktor untuk kondisi kelelahan secara emosional (D'Souza et al., 2011).

Kesendirian: Individu yang tidak memiliki tempat berkeluh kesah lebih memiliki resiko mengalami kelelahan secara emosional karena tidak memiliki tempat untuk berkeluh kesah (Leonard, 2018).

Individu yang tidak merawat diri dengan baik: Tidak olah raga, waktu tidur yang kurang, tidak mengkonsumsi makanan sehat, menggunakan narkoba, dan mengkonsumsi alkohol secara berlebihan.

2.2. Job Stress

2.2.1. Pengertian *Job Stress*

Parker dan DeCotiis (1988) menyebutkan bahwa gangguan mental di dalam masyarakat ataupun perusahaan masih dianggap tabu bahkan terkadang individu yang terkait tidak menyadari bahwa ada masalah dalam psikologis maupun

fisiologis. Pengalaman seorang individu itu berbeda-beda dan apa yang dianggap normal bagi satu individu belum tentu normal bagi individu lain (Parker & DeCotiis, 1983). Faktor organisasi dan interpersonal merupakan moderator yang dapat berfungsi sebagai penangkal *stress*, tetapi penelitian belum cukup memperhatikan faktor ini (Kahn & Byosiere, 1992). *Job stress* digambarkan sebagai perasaan individu yang dituntut untuk menyimpang dari fungsi normal atau kebiasaan diri sendiri di tempat kerja sebagai akibat dari tuntutan yang diberikan oleh pekerjaan (Gaylin, 1979).

Menurut teori *stress* dari (Cooper, 1999) *job stress* merupakan hasil dari ketidakseimbangan yang ada di dalam pekerjaan karena sumber daya yang tersedia tidak dapat memenuhi tuntutan yang ada. Ketika tuntutan pekerjaan memiliki konsekuensi yang serius maka kemungkinan *job stress* ada juga meningkat. Contohnya, perusahaan memberikan pekerjaan yang dapat dikerjakan oleh tiga orang kepada salah satu karyawannya dan menuntut pekerjaan itu selesai pada waktu yang singkat. Hal ini dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman dan juga bukan perasaan yang diinginkan oleh seorang individu. *Job stress* juga dapat didefinisikan sebagai respon dari emosional dan fisik yang terjadi karena persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan pekerja. Banyak individu yang menyamaratakan *job stress* dengan tantangan. Padahal kedua kata ini merupakan 2 konsep yang sangat berbeda. Tantangan memberikan energi positif secara psikologis dan fisik serta memotivasi untuk mempelajari hal baru dan dalam menjalani pekerjaan (Jick & Payne, 1980). Perasaan negatif dan *stress* ini apabila terbawa ke dalam rumah dapat menyakiti keluarga dan teman-teman terdekat (Sternberg & Turnage, 2017).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas *job stress* merupakan hal yang sangat penting untuk disadari setiap individu. Perusahaan perlu menyadari keadaan setiap karyawan karena hal ini dapat mempengaruhi produktivitas dari aset perusahaan. (Montgomery et al., 1996) menyebutkan bahwa *job stress* yang parah dapat menimbulkan disfungsi seperti penurunan dalam komitmen dan

produktivitas seseorang. Tidak hanya mempengaruhi pikiran, *job stress* dapat memberi efek fisiologis dan perilaku yang dapat mengarah pada kinerja pekerjaan yang buruk (Williams et al., 2001).

2.2.2. Faktor-faktor penyebab *Job Stress*

Bukti ilmiah menunjukkan bahwa kondisi kerja tertentu menimbulkan stres bagi kebanyakan orang. Tuntutan beban kerja yang berlebihan dan ekspektasi yang tinggi menimbulkan penekanan yang lebih besar pada kondisi kerja. Hal ini merupakan sumber utama stres kerja, dan menjadi dasar bagi perusahaan untuk mendesain ulang pekerjaan sebagai strategi pencegahan utama (Jick & Payne, 1980). Penyebab *job stress* bukan hanya dari satu penyebab saja, tetapi merupakan gabungan dari kehidupan profesional dan kehidupan personal dari setiap karyawan (Murphy, 1995). Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan adanya *job Stress*:

Tabel 2.1

Faktor-Faktor Penyebab *Job Stress*

No.	Faktor-faktor	
1.	Desain tugas	Beban kerja terlalu banyak atau bahkan terlalu sedikit Makna dari pekerjaan atau <i>pace</i> dari sebuah pekerjaan Waktu yang cukup untuk dapat menyelesaikan pekerjaan Kemampuan untuk memutuskan sendiri perihal pekerjaan Kerja shift/ jam kerja Kemampuan yang kurang sesuai dengan tuntutan yang diberikan oleh pekerjaan Kurangnya pelatihan Kurang apresiasi

No.	Faktor-faktor	
		Isolasi di tempat kerja baik secara emosional atau bekerja sendiri
2.	Peran di organisasi	<p>Adanya konflik peran seperti terlalu banyak peran dan tuntutan pekerjaan sangat bertentangan</p> <p>Ambiguitas peran atau kurang adanya kejelasan mengenai tanggung jawab</p> <p>Tingkat tanggung jawab</p>
3.	Pengembangan karir	<p>Kurang adanya kesempatan untuk mengembangkan karir dan bertumbuh</p> <p>Ketidakamanan kerja seperti adanya ketakutan dari sisi ekonomi dan atau kurangnya pekerjaan yang perlu dilakukan</p> <p>Merasa kurang puas karena pekerjaan</p>
4.	Hubungan di kantor (Interpersonal)	<p>Kurangnya dukungan atau adanya konflik dengan <i>Supervisor</i></p> <p>Adanya konflik dengan rekan kerja</p> <p>Mengalami kekerasan dan pelecehan atau adanya ancaman terhadap keselamatan pribadi</p> <p>Kurangnya kepercayaan</p> <p>Sistem di tempat kerja yang kurang mendukung korban kekerasan atau pelecehan sehingga tidak ada tempat untuk melapor</p> <p>Diskriminasi dalam tempat bekerja</p>
5.	Struktur organisasi	Kurangnya kesempatan dalam partisipasi pengambilan keputusan

No.	Faktor-faktor	
		Pola komunikasi yang buruk Kurangnya pengakuan terhadap kinerja yang baik Kurangnya sistem yang tersedia untuk menanggapi kekhawatiran Tempat kerja tidak melibatkan karyawan dalam menjalani perubahan organisasi Kurang adanya keadilan dalam tempat kerja Kurang adanya kebijakan yang mendukung karyawan
6.	<i>Work-life balance</i>	Adanya konflik pada peran dan tanggung jawab Keluarga terpapar bahaya akibat dari pekerjaan
7.	Keadaan tempat kerja	Terpapar kondisi yang kurang menyenangkan seperti keadaan tempat kerja yang tidak baik Paparan yang bahaya seperti tempat kerja dengan kualitas udara yang buruk dan dekat dengan bahan kimia yang membahayakan karyawan

2.2.3. Jenis-jenis Stress

Acute stress: terjadi ketika individu menyaksikan, mendengar, atau terekspos secara langsung dengan kejadian traumatis, seperti tindakan kekerasan fisik maupun seksual, keadaan yang berhubungan dengan pekerjaan, dan kabar buruk yang tidak terduga (Kavan et al., 2012). Menurut artikel ini trauma merupakan hal yang normal untuk terjadi. Data menyebutkan bahwa 50 sampai 90 persen penduduk dewasa di Amerika Serikat merasakan trauma di kehidupan ini.

Exhaustion/Burnout: 20 hingga 30 persen guru di Amerika memiliki tingkat atau level burnout yang sedang hingga tinggi (Nagoski & Nagoski, 2019). Gaya hidup yang stres dapat memberikan tekanan yang tinggi bagi individu sehingga berdampak pada fisik dan mental individu (Korczak et al., 2010). Individu akan merasa terkuras dan juga kelelahan secara emosional, tidak mampu mengatasi, lelah, dan sedih, dan cenderung terlihat seperti tidak memiliki energi.

Stress yang di dasari oleh ketakutan: perasaan yang mengancam dapat mengaktifkan reaksi defensive pada makhluk hidup. Reaksi ini dapat memicu respons *stress* fisiologis (Johnson et al., 2012; LeDoux, 2003). Secara umum telah diterima bahwa emosi negatif dapat melibatkan respons *stress* (Johnson & LeDoux, 2004).

2.2.4 Efek *Job Stress*

Menurut (Worksafe Victoria, 2021) *job stress* dapat memberikan efek kepada fisik, psikologis, emosi, dan juga perilaku seseorang. Efek yang diberikan dapat berupa:

Tabel 2.2

Efek *Job Stress*

No.	Efek	
1.	Fisik	Sakit kepala, gangguan pencernaan, kelelahan, masalah tidur, reaksi yang lambat, sesak napas, dan mual.
2.	Psikologis	Kesulitan membuat keputusan, kelupaan, kesulitan dalam berkonsentrasi, dan kehilangan memori.
3.	Emosi	Sifat lekas marah, kekhawatiran yang berlebihan, perasaan tak berharga, kecemasan, pertahanan, amarah, perubahan suasana hati, dan perasaan takut.
4.	Perilaku	Penurunan kinerja, penarikan diri dari pekerjaan, tidak terlibat di tempat kerja, perilaku impulsive, masalah

No.	Efek	
		tidur, peningkatan konsumsi alkohol atau nikotin, dan menggunakan obat resep atau non-resep.

2.3. *Shiftwork*

2.3.1. Pengertian *Shiftwork*

Shiftwork mengacu pada pengaturan jam kerja yang beragam, seringkali berada di luar jam kerja normal (Knutsson, 2004). Karyawan yang melakukan *shiftwork* cenderung lelah dan cepat mengantuk karena jam kerjanya, sehingga sulit untuk berkonsentrasi dan meningkatkan kemungkinan adanya kecelakaan atau *error* dalam pekerjaan (NIOSH, 1997). *National Institute for Occupational Safety and Health* mengatakan bahwa kombinasi dari kekurangan tidur dan bekerja saat tubuh berada dalam titik terendahnya dapat menyebabkan adanya kelelahan secara berlebihan dan kantuk.

2.3.2. Jenis-Jenis *Shiftwork*

Permanent/fixed shift: pada jadwal yang permanen individu akan selalu bekerja pada shift yang sama. Pada jadwal ini individu akan bekerja sesuai dengan shift pagi, siang, sore atau malam.

Rotating shift: pada jadwal yang *rotating* individu akan bergilir shift setiap minggu. Jadwal yang didapatkan tidak selalu sama atau berubah seperti contoh minggu ini shift malam, minggu depan shift pagi, shift siang pada minggu berikutnya, dan kembali lagi ke awal (NIOSH, 1997).

2.3.3. Efek *Shiftwork*

Masyarakat kita dapat beroperasi atau dapat berjalan selama 24 jam berkat adanya *shiftwork*. Namun, *shiftwork* juga memberikan beberapa efek terhadap

kesehatan tubuh dan juga keamanan. Berikut beberapa efek yang diberikan oleh *shiftwork* menurut *National Institute for Occupational Safety and Health* :

1. Mempengaruhi tidur individu: ada perubahan dalam jam tidur individu yang melakukan praktek *shiftwork*. Individu yang bekerja di malam hari memiliki waktu tidur yang kurang. Pekerja yang bekerja di sore hari memiliki waktu tidur yang berlebih dan pekerja yang bekerja di pagi hari memiliki waktu tidur yang medium. *Sleep loss* berdampak kepada kinerja individu untuk melakukan tugas dengan efisien dan aman. Rasa kantuk dapat membahayakan beberapa jenis pekerjaan. Individu yang merasakan kantuk lebih mudah mengalami kecelakaan karena tidak dapat memperhatikan keadaan sekitar dengan baik dan mengalami *short sleeps*.
2. Ritme sirkadian, kinerja, dan keamanan: ritme sirkadian merupakan ritme mayor tubuh yang dapat naik dan turun dalam 24 jam sehari. Beberapa bagian tubuh aktif pada waktu tertentu dan tidak aktif pada waktu tertentu. Seperti contoh adalah kemampuan tubuh dalam memproduksi energi, kemampuan ini biasa terjadi pada waktu siang atau sore hari. Ritme ini berpengaruh kepada kewaspadaan orang dan juga pada kinerja individu. Seseorang dapat bekerja dengan baik ketika kewaspadaan dan aktivitas internal tubuh mereka tinggi serta bekerja dengan buruk ketika hal sebaliknya terjadi. Ketika seseorang kehilangan jam tidur, kelelahan dapat bergabung dengan titik rendah ritme sirkadian dan meningkatkan efek kinerja individu.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3

Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Variabel	Model Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Shiftwork, Mental Health and Performance Among</i>	<i>Shiftwork, mental</i>	Responden: 683 Kuesioner di India.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa <i>job stress</i>

No.	Judul Penelitian	Variabel	Model Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Indian Nurses: The Role of Social Support</i>	<i>health, and social support</i>	Metode penelitian menggunakan correlations and hierarchical regression	dan <i>emotional exhaustion</i> berpengaruh negatif terhadap <i>job performance</i> .
2.	Effect of Emotional Exhaustion On Organizational Commitment Among Academicians.	Emotional exhaustion and organizational commitment.	Responden: 162 Kuesioner di Pakistan. Metode penelitian menggunakan analisis multiple regression	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa <i>emotional exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.
3.	<i>Is Emotional Exhaustion Only the Result of Work Experience? A Diary Study on Daily Hassles and Uplifts in Different Life Domains.</i>	<i>Emotional Exhaustion, Work related uplifts and work related hassles.</i>	Responden: 141 Metode penelitian menggunakan diary study	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa <i>work related uplifts</i> berpengaruh negatif dan <i>work related hassles</i> berpengaruh positif terhadap <i>emotional exhaustion</i> .
4.	<i>How to Moderate Emotional Exhaustion Among Public Healthcare</i>	<i>Leadership, Emotional Exhaustion, Intrinsic Satisfaction, Turnover Intentions</i>	Responden: 800 Kuesioner penelitian di Spanyol Metode penelitian menggunakan linear regression	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa <i>emotional exhaustion</i> menengahi hubungan antara <i>leadership</i> ,

No.	Judul Penelitian	Variabel	Model Penelitian	Hasil Penelitian
				kepuasan instrinsik, dan keinginan untuk berpindah.

2.5. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian bertujuan untuk menjelaskan secara umum mengenai objek penelitian yang dilakukan dalam kerangka dari variabel yang akan diteliti. *Emotional exhaustion* pada penelitian ini didefinisikan sebagai keadaan *stress* yang intens dari fisik dan emosi, merupakan konsekuensi jangka panjang dari tuntutan pekerjaan tertentu (Demerouti et al., 2010). Berdasarkan penelitian terdahulu *shiftwork* memiliki efek yang kuat pada kesehatan mental yang berhubungan dengan *emotional exhaustion* dan juga *job stress* (Din & Baba, 2021).

Job stress digambarkan sebagai perasaan individu yang dituntut untuk menyimpang dari fungsi normal atau kebiasaan diri sendiri di tempat kerja sebagai akibat dari tuntutan yang diberikan oleh pekerjaan (Gaylin, 1979).

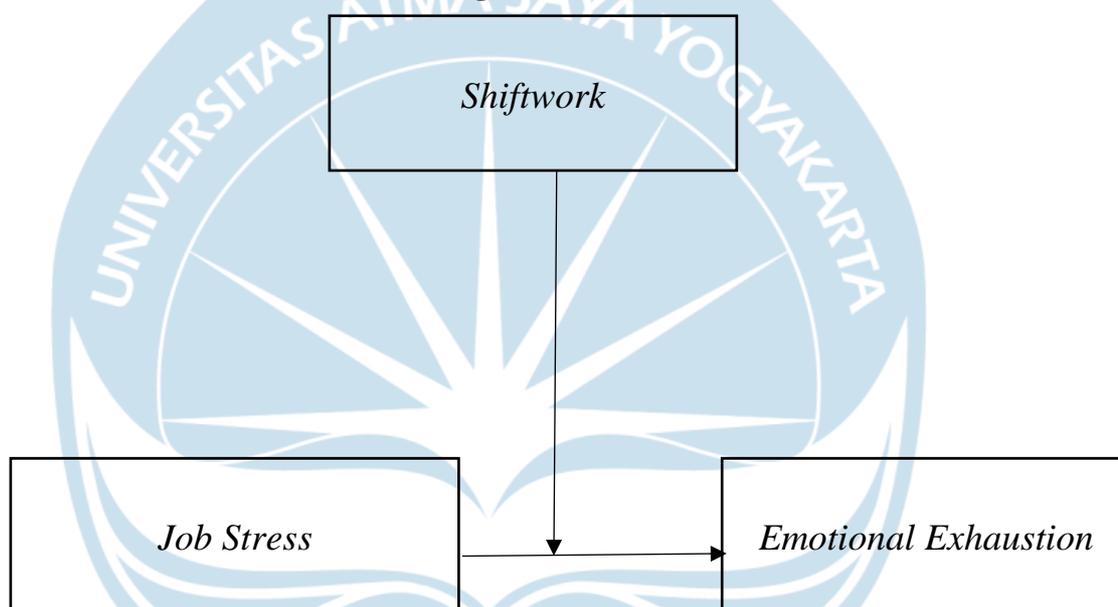
Shiftwork terdiri dari dua kategori yaitu, *rotating* dan *permanent* atau *fixed shiftwork*. Knutsson (2004) mengatakan bahwa *shiftwork* merupakan pengaturan jam kerja yang seringkali berada di luar jam kerja normal.

Shiftwork juga dapat mempengaruhi *emotional exhaustion* karena jam kerja di luar jam kerja tradisional ini dapat menyebabkan *sleep disorders* dan mengganggu ritme sirkadian dari tubuh serta dapat menimbulkan perasaan negatif karena *stress* (Kilroy et al., 2017; NIOSH, 1997). *Shiftwork* dianggap memiliki pengaruh terhadap *job stress* dan juga *emotional exhaustion* karena kehadirannya dapat memperkuat hubungan antara *job stress* dan *emotional exhaustion*.

Variabel *job stress* dan *shiftwork* berhubungan dengan terbentuknya *emotional exhaustion*. Penelitian ini mengangkat topik mengenai pengaruh *job stress* dengan

emotional exhaustion dan shiftwork sebagai variabel moderasi. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa job stress adalah variabel independent (X), emotional exhaustion adalah variabel dependen (Y), dan shiftwork adalah variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara variabel independent dan variabel dependen. Berdasarkan landasan teori diatas, maka kerangka teori dapat disusun sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



2.6. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka teori diatas, penelitian ini menguji apakah ada pengaruh antara *job stress* dan *shiftwork* terhadap *emotional exhaustion* karyawan yang ada di perusahaan. Teori yang ada di atas menjelaskan masing-masing variabel dan menjadi salah satu indikator yang dapat mempengaruhi variabel "*Emotional Exhaustion*". Penelitian ini juga menganalisis bagaimana pengaruh dari *job stress* dan *shiftwork* terhadap *emotional exhaustion*. Berikut pengembangan dari hipotesis penelitian:

2.6.1 Pengaruh *Job Stress* terhadap *Emotional Exhaustion*

Job stress dapat disimpulkan sebagai perasaan individu yang dituntut menyimpang dari fungsi normal karena tuntutan pekerjaan (Gaylin, 1979). *Job stress* merupakan hasil dari ketidakseimbangan yang ada di dalam pekerjaan karena sumber daya yang tersedia tidak dapat memenuhi tuntutan yang ada (Cooper, 1999). Tekanan-tekanan dalam pekerjaan ini dapat menimbulkan *exhaustion* karena perasaan ini ditumpuk terlalu lama dan berakhir mengganggu kinerja individu. Individu lelah secara emosional tidak dapat bekerja secara efektif karena sulitnya berpikir dalam tekanan.

H1: *Job Stress* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*

2.6.2 Pengaruh *Shiftwork* terhadap *Emotional Exhaustion*

Shiftwork dapat disimpulkan sebagai pembagian jam kerja di luar jam kerja tradisional atau normal (NIOSH, 1997). Jam kerja yang berbeda membuat jam tidur yang normal juga berbeda dengan individu lain. Hal ini dapat menimbulkan adanya *sleeping disorder* dan kekurangan tidur dapat menimbulkan banyak dampak negative seperti tidak fokus, merasa tertekan, dan gangguan fisik lainnya (Kilroy et al., 2017). Tidak hanya fisik, individu juga merasakan *emotional exhaustion* karena perubahan jam kerja juga menyebabkan perubahan dalam gaya hidup.

H2: *Shiftwork* memoderasi hubungan antara *job stress* dengan *emotional exhaustion*.