

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dipaparkan teori yang digunakan sebagai landasan dalam mengembangkan penelitian. Pada bab ini akan dipaparkan tinjauan pustaka dari motivasi intrinsik, stres kerja, disonansi emosi, beban kerja berlebih, dan konflik pekerjaan-keluarga. Dalam bab ini juga akan dibahas penelitian terdahulu yang kemudian akan ditutup dengan hipotesis serta kerangka penelitian.

2.1. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Menurut (Talahatu., 2018) kelelahan emosional merupakan suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Akibat dari hal ini, seseorang akan merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberikan lebih banyak usaha dalam pekerjaan. Tekanan yang diberikan ini berasal dari berbagai sumber, tekanan berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien yang dihadapi, dan dari para petinggi perusahaan. Tekanan yang timbul ini akan memunculkan rasa bersalah yang pada gilirannya mendorong seseorang untuk mengeluarkan tenaga yang lebih besar dalam melakukan pekerjaannya.

Talahatu (2018) juga menyebutkan bahwa pekerjaan yang terutama berorientasi dalam melayani orang dapat menimbulkan ketegangan emosional yang burujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional. Hal ini terjadi karena terbentuknya hubungan yang bersifat asimetris antara pemberi dan

penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja dalam bidang pelayanan, akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien. Hal tersebut menghasilkan hubungan yang tidak seimbang sehingga memunculkan kelelahan emosional.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mujiatun et al., (2019) mengatakan bahwa kelelahan emosional merupakan suatu keadaan kronis dari penipisan fisik dan emosional yang dihasilkan dari kerja berlebihan, tuntutan pribadi, dan stres yang berkelanjutan. Kelelahan ini sering dialami oleh orang yang bekerja dalam bidang pelayanan seperti perawat, transportasi, kepolisian, pendidikan dan lainnya. Disebutkan bahwa karyawan yang berada pada kondisi pekerjaan dengan stres tinggi maka akan menjadi Lelah secara emosional dan kemudian menumbuhkan kepuasan kerja serta komitmen organisasi yang rendah.

Liftyawan et al., (2019) mengatakan bahwa kelelahan emosional terjadi ketika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak dapat mengelola antara peran dan konflik yang terjadi pada pekerjaan dan keluarga. Tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan mulai dari tugas yang harus dikerjakan, karyawan yang dituntut untuk mengembangkan kompetensi dengan tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia pada perusahaan dan waktu yang tersita untuk menjalankan pekerjaannya. Banyaknya tuntutan tersebut membuat karyawan merasakan perasaan tertekan dan kelelahan terus menerus sehingga berakibat pada terkurasnya sumber daya emosional dan energi yang akhirnya menyebabkan karyawan dapat rentan mengalami kelelahan emosional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sitawati et al., (2016) menunjukkan bahwa kelelahan emosional memberikan pengaruh positif pada perilaku menyimpang karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan membuat mereka menunjukkan sikap-sikap yang menyimpang ketika bekerja dan dapat membuat kinerja karyawan menjadi menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriani et al., (2019) menunjukkan bahwa beban kerja memberi pengaruh positif terhadap kelelahan emosional perawat wanita di RSI, Siti Rahmah Padang, yang berarti semakin tinggi beban kerja maka kelelahan emosional yang dirasakan akan semakin meningkat dan juga sebaliknya. Konflik kerja dan keluarga berdampak positif terhadap kelelahan emosional dimana konflik menyebabkan kelelahan yang berarti semakin banyak konflik maka lebih banyak kelelahan sehingga konflik kerja dan keluarga memberikan pengaruh pada kelelahan emosional karyawan. Konflik kerja keluarga mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional dijelaskan bahwa semakin besar tuntutan dan beban kerja maka akan semakin tinggi pula konflik yang terjadi sehingga berakibat pada kelelahan emosional.

2.2. Positive Affect dan Negative Affect

Penelitian dari (Szczygiel & Bazińska., 2013) memperkenalkan konsep afektivitas disposisional yang terdiri dari dua dimensi: *negative affect* dan *positive affect*. Individu dengan tingkat *negative affect* yang tinggi cenderung lebih fokus pada pengalaman negatif dan cenderung memiliki ciri-ciri seperti mudah tertekan, gelisah, kesal, pesimis, dan tidak puas. Di sisi lain, individu dengan tingkat

positive affect yang tinggi cenderung lebih fokus pada pengalaman positif dan memiliki ciri-ciri seperti ceria, antusias, waspada, aktif, dan energik.

Kelelahan emosional berkaitan dengan keadaan afektif seseorang. *Affect*, perasaan, dan suasana hati sering terjadi digunakan secara bergantian untuk menggambarkan keadaan emosional. Dalam penelitian tentang tenaga kerja emosional, variabel *affect* dibagi ke dalam *disposition affect* dan *state affect*. *Disposition affect* dianggap sebagai sifat kepribadian individu yang mendasari kecenderungan disposisi seseorang. *Disposition affect* diklasifikasikan ke dalam *positive affect* dan *negative affect*. *Positive affect* menggambarkan kecenderungan individu untuk bereaksi positif terhadap rangsangan lingkungan, dan *negative affect* merupakan kecenderungan untuk merespon secara negatif terhadap rangsangan lingkungan. (Kong & Jeon., 2018)

State affect berhubungan dengan faktor psikologis. *Positive affect* berkaitan dengan peristiwa yang menyenangkan, dan dikaitkan dengan kepuasan dan aktivitas sosial yang aktif. *Negative affect* berkaitan dengan peristiwa yang tidak menyenangkan dan terutama terkait dengan efek buruk pada stres dan kesehatan. *Affect* yang dialami oleh karyawan di tempat kerja berbeda-beda tergantung pada jenis kerja emosional. (Kong & Jeon., 2018)

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wolniewicz et al., 2018) mengemukakan *negative affect* adalah dimensi yang mendasari serangkaian emosi yang luas, termasuk ketakutan, kemarahan, kesedihan, rasa bersalah, dan rasa negatif lainnya. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa *negative affect*

telah dianggap sebagai faktor yang mendasari depresi dan masalah kecemasan. *Negative affect* memiliki korelasi psikologis yang serupa dengan depresi dan kecemasan, kemudian akhirnya akan menurunkan kondisi fisik seseorang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Szczygiel & Bazińska., 2013) mendapati bahwa *negative affect* secara signifikan berkaitan dengan tingkat kelelahan emosional yang lebih tinggi, sedangkan *positive affect* secara signifikan memberikan pengaruh negatif pada kelelahan emosional. Selain itu didapati juga bahwa karyawan yang mempunyai intensitas emosi negatif yang lebih besar memiliki lebih banyak gejala kelelahan emosional. Namun, efek tersebut hanya didapati pada karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang rendah. Emosi negatif dan juga kelelahan emosional tidak berhubungan pada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi.

2.3. Disonansi Emosional (*Emotional Dissonance*)

Emosi merupakan hal yang lebih kompleks dari pada yang kita ketahui secara sekilas. Emosi sering dikatakan sebagai perasaan, dimana kita sering merasa takut ketika sedang terancam dan juga merasa senang Ketika tujuan kita berhasil tercapai. Pada penjelasan yang lebih jauh perasaan hanya sebagian kecil dari emosi. Emosi memiliki sifat multidimensional dimana emosi ada sebagai fenomena yang bertujuan, biologis, subjektif, dan ekspresif. Emosi dapat dikatakan sebagai keadaan perasaan dimana kita bisa merasakan marah atau gembira dalam keadaan tertentu. Emosi juga dapat dianggap sebagai reaksi biologis dimana berperan sebagai sistem respons untuk mempersiapkan tubuh dalam menghadapi situasi yang berubah. Emosi juga berperan sebagai agen

tujuan, seperti halnya kita merasakan lapar yang bertujuan untuk menghasilkan dorongan dalam bertindak. Dan emosi juga bertindak sebagai fenomena ketika kita berekspresif. Secara tidak langsung seseorang yang sedang emosional akan menampilkan ekspresi wajah, postur tubuh, dan intonasi suara yang menunjukkan tingkat emosional kita kepada orang lain. Ketika mendefinisikan emosi tidak bisa dengan mengandalkan satupun dari keempat dimensi secara terpisah. Keseluruhan dimensi perlu dipelajari secara menyeluruh dan memahami interaksinya terhadap satu sama lain.

Bekerja dalam suatu perusahaan sering kali karyawan dituntut untuk menunjukkan emosi yang sesuai dengan citra perusahaan padahal emosi tersebut belum tentu sesuai dengan apa yang mereka rasakan. Perasaan tersebut dinamakan disonansi emosional dimana disonansi emosi menurut Nabella (2023) merupakan bentrokan antara emosi yang dialami oleh seorang karyawan dan emosi yang diinginkan oleh organisasi. Perbedaan dari emosi yang ditunjukkan ini membuat karyawan merasa sulit dalam menjalankan kegiatan mereka khususnya dalam pekerjaan. Wijoyo (2021) mengungkapkan bahwa dalam perusahaan memungkinkan adanya aturan yang mengharuskan karyawan perusahaan untuk menampilkan emosi positif dan menghilangkan emosi negatif. Ketika emosi positif yang ditunjukkan tidak sesuai dengan emosi yang dirasakan dari dalam diri ini disebut sebagai disonansi emosi. Realitanya banyak pekerja yang merasakan bahwa mereka tidak perlu menunjukkan adanya emosi positif seperti profesionalisme dalam bekerja terlebih ketika konsumen dapat ditangani dengan

baik. Disonansi emosi ini dapat menjadi penghalang ketika karyawan dalam melakukan pekerjaannya karena harus sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.

Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa disonansi emosi memiliki hubungan dengan kelelahan emosional termasuk mengakibatkan *burnout*. Terdapat dua model yang dapat menjelaskan mengenai disonansi emosional ini, yang pertama ada model *Job Demand-Resource* (JD-R). Model ini mengarah pada model heuristik dimana dua set kondisi kerja yang berbeda dapat menghasilkan gangguan motivasi dan juga Kesehatan. (Jeon et al., 2022). Dalam model ini, tuntutan dari pekerjaan mengacu pada aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi dari pekerjaan yang melibatkan beban fisik atau psikologis secara berkelanjutan. Secara garis besar, tuntutan yang diberikan dalam pekerjaan tidak sepenuhnya negatif, tetapi dapat menjadi stressor dalam pekerjaan ketika orang tersebut membutuhkan upaya lebih dalam memulihkan diri. Model kedua yaitu model *Stress-Strain-Outcome* (SSO) untuk menggambarkan proses stress.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sari., 2012) menunjukkan bahwa disonansi emosional secara positif berpengaruh pada burnout dalam dimensi kelelahan dan ketidakterlibatan. Hal tersebut berarti ketika disonansi emosional karyawan yang rendah maka karyawan akan memiliki burnout dalam dimensi kelelahan dan ketidakterlibatan yang kecil pula.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Jeon et al., 2022) menunjukkan bahwa disonansi emosional berpengaruh positif terhadap stres kerja sementara berpengaruh negatif terhadap motivasi intrinsik. Dari hasil tersebut menunjukkan

bahwa disonansi emosional yang dirasakan oleh karyawan meningkatkan stres kerja mereka dalam bekerja. Selain itu, disonansi emosional karyawan menurunkan motivasi intrinsik yang dimiliki oleh karyawan.

2.3.1 Dimensi Disonansi Emotional

Dimensi disonansi emosional menurut Nabella., (2023) adalah :

1. *Uncomfortable Factor* atau faktor ketidaknyamanan

Faktor yang membuat emosi seorang karyawan merasa tidak nyaman baik dalam lingkungan pekerjaannya maupun pekerjaan itu sendiri yang dijalankan.

2. Faktor negatif

Faktor yang membuat seorang karyawan merasa pekerjaannya memberikan pengaruh negatif terhadap kehidupannya sehari-hari, baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan keluarga.

3. Faktor positif

Faktor yang membuat seorang karyawan merasa pekerjaannya memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaannya sehari-hari, baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan keluarga.

2.3.2. Indikator Disonansi Emotional

Beberapa indikator yang mencakup disonansi emosional, yaitu :

1. *Uncomfortable*, perasaan tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan dan pada lingkungan kerjanya.
2. *Uneasy*, merasa tidak mudah dalam melakukan pekerjaannya.

3. *Bothered*, merasa terganggu dengan lingkungan kerja serta pekerjaan yang menumpuk untuk dikerjakan.
4. *Angry toward myself*, rasa ingin marah kepada diri sendiri ketika pekerjaan yang dilakukan tidak dikerjakan dengan maksimal.
5. *Dissatisfied with myself*, merasa tidak puas dengan diri sendiri karena pekerjaan yang dilakukan tidak dikerjakan dengan optimal baik secara efektif maupun efisien.
6. *Disgusted with myself*, merasa tidak bisa melakukan pekerjaan, seperti menjadi beban bagi diri sendiri.
7. *Annoyed with myself*, merasa kesal terhadap diri sendiri.
8. *Happy*, merasa bahagia terhadap pekerjaan yang dijalankan dan posisi yang diberikan dalam perusahaan.
9. *Good*, merasa pekerjaan yang diberikan merupakan hal yang baik dan lingkungan kerja memberikan dukungan dalam menyelesaikan pekerjaan.
10. *Friendly*, rekan kerja yang memberikan dukungan sehingga membuat karyawan merasa lebih ramah kepada orang lain.
11. *Energetic*, lingkungan kerja dan pekerjaan yang dijalankan membuat lebih bersemangat.
12. *Optimistic*, merasa lebih optimis dan yakin dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan.

13. *Embarrassed*, rasa malu untuk menunjukkan pekerjaan yang dilakukan, atau rasa tidak percaya diri untuk memberikan masukan kepada perusahaan.
14. *Shame*, merasa memalukan diri sendiri maupun kepada perusahaan dengan pekerjaan yang dikerjakan.

Dengan menggunakan indikator diatas ini, biasanya para karyawan diminta untuk menunjukkan tingkat perasaan mereka saat memalsukannya dalam situasi ini.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Judul, Peneliti, Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<i>Emotional dissonance, job stress, and intrinsic motivation of married women working in call centers: the roles of work overload and work-family conflict</i> (Jeon et al., 2022)	1. <i>Emotional Dissonance</i> 2. <i>Intrinsic Motivation</i> 3. <i>Job Stress</i> 4. <i>Work Overload</i> 5. <i>Work-Family Conflict</i>	Jumlah data: 468 responden Subjek penelitian: Wanita yang sudah menikah dan bekerja dibidang call center Daerah penelitian: 7 institusi keuangan di Korea Selatan Analisis data: <i>Descriptive Statistics and Correlations, & Regression.</i>	1. <i>Emotional dissonance</i> berpengaruh positif dan meningkatkan <i>job stress</i> 2. <i>Emotional dissonance</i> berpengaruh negatif terhadap <i>intrinsic motivation</i> 3. <i>Work overload</i> berperan sebagai variabel moderator antara <i>emotional dissonance</i> dan <i>intrinsic motivation</i>

			<p>4. <i>Work-family conflict</i> berperan sebagai variabel moderator antara <i>emotional dissonance</i> dan <i>job stress</i></p> <p>5. <i>Work-family conflict</i> berperan sebagai variabel moderating antara <i>emotional dissonance</i> dan <i>intrinsic motivation</i></p>
<p><i>Emotional dissonance and exhaustion among library Professionals during COVID-19</i> (Baba., 2021)</p>	<p>1. <i>Emotional Dissonance</i> 2. <i>Emotional Exhaustion</i> 3. <i>COVID-19</i></p>	<p>Jumlah data: 143 responden</p> <p>Subjek penelitian: Pustakawan dari Universitas Jammu dan Kashmir, India.</p>	<p>1. <i>Emotional dissonance</i> berhubungan positif secara signifikan dengan <i>emotional exhaustion</i></p> <p>2. <i>Emotional exhaustion</i> selama pandemi COVID-19 lebih memberikan pengaruh lebih kepada pustakawan pria</p> <p>3. <i>Emotional exhaustion</i> selama pandemi COVID-19 tidak memberikan pengaruh berlebih kepada pustakawan wanita</p>
<p>Pengaruh <i>emotional dissonance</i> pada</p>	<p>1. <i>Emotional Dissonance</i> 2. <i>Burnout</i></p>	<p>Jumlah data: 120 responden</p>	<p>1. <i>Emotional dissonance</i> berpengaruh</p>

<p><i>burnout</i> dengan persepsi dukungan organisasi dan otonomi kerja sebagai pemoderasi</p> <p>(Sari., 2012)</p>	<p>3. Persepsi Dukungan Organisasi 4. Otonomi Kerja</p>	<p>Subjek penelitian: Karyawan BNI cabang Surakarta</p> <p>Daerah penelitian: Surakarta</p> <p>Analisis data: <i>Moderated Regresion Analysis</i> (MRA)</p>	<p>positif pada <i>burnout</i> dalam dimensi kelelahan dan ketidakterlibatan</p> <p>2. Persepsi dukungan organisasi memoderasi pengaruh <i>emotional dissonance</i> pada <i>burnout</i> dalam dimensi ketidakterlibatan</p> <p>3. Otonomi kerja memoderasi pengaruh <i>emotional dissonance</i> pada <i>burnout</i> dalam dimensi ketidakterlibatan</p>
<p>Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional</p> <p>(Santika & Sudibia., 2017)</p>	<p>1. Kelelahan Emosional 2. Kepuasan Kerja 3. Komitmen Organisasional</p>	<p>Jumlah data: 56 responden</p> <p>Subjek penelitian: Unit pelaksana teknis pusat pengendalian dan operasional penanggulangan bencana badan penanggulangan bencana daerah provinsi Bali</p> <p>Daerah penelitian: Bali</p> <p>Analisis data: <i>Path Analysis</i></p>	<p>1. Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>2. Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional</p> <p>3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen</p>

			organisasional
<p><i>The relationship between emotional dissonance and intrinsic motivation: focusing on work-family conflict</i></p> <p>(Jeon & Yoon., 2017)</p>	<p>1. <i>Emotional Dissonance</i> 2. <i>Intrinsic Motivation</i> 3. <i>Work-Family Conflict</i></p>	<p>Jumlah data: 468 responden</p> <p>Subjek penelitian: Wanita yang sudah menikah dan bekerja di instansi keuangan bagian call center</p> <p>Daerah penelitian: Seoul</p> <p>Analisis data: SPSS 22.0</p>	<p>1. <i>Emotional dissonance</i> berpengaruh negatif terhadap <i>intrinsic motivation</i></p> <p>2. <i>Work-family conflict</i> tidak berperan sebagai variabel moderasi antara hubungan <i>emotional dissonance</i> dan <i>intrinsic motivation</i></p>
<p>Kelelahan emosional terhadap motivasi kerja pegawai pada PT PLN (Persero) wilayah Maluku dan Maluku Utara</p> <p>(Talahatu., 2018)</p>	<p>1. Kelelahan Emosional 2. Motivasi Kerja 3. Kepuasan Kerja</p>	<p>Jumlah data: 52 responden</p> <p>Subjek penelitian: Pegawai PT PLN (Persero)</p> <p>Daerah penelitian: Maluku dan Maluku Utara</p> <p>Analisis data: Analisa deskriptif dan Analisa jalur</p>	<p>1. Kelelahan emosional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja</p> <p>2. Kelelahan emosional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>3. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p>

<p><i>Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations</i></p> <p>(Szczygiel & Bazińska., 2013)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emotions 2. Dispsitional affectivity 3. Emotional intelligence 4. Occupational burnout 	<p>Jumlah data: 137 responden</p> <p>Subjek penelitian: karyawan sektor jasa</p> <p>Daerah penelitian: Polandia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afektivitas negatif secara signifikan terkait dengan tingkat kelelahan emosional yang lebih tinggi sementara afektivitas positif yang tinggi menunjukkan pola sebaliknya 2. Karyawan dengan intensitas emosi negatif yang lebih besar menunjukkan lebih banyak gejala kelelahan emosional 3. Emosi negatif dan kelelahan emosional tidak berhubungan pada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi
<p><i>How is emotional intelligence linked to life satisfaction? The mediating role of social support, positive affect and negative affect</i></p> <p>(Kong et al., 2019)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emotional Intelligence 2. Social Support 3. Positive Affect 4. Negative Affect 5. Life Satisfaction 	<p>Jumlah data: 748 responden</p> <p>Subjek penelitian: Masyarakat yang menyelesaikan <i>Wong Law Emotional Intelligence Scale</i> dengan rentang usia 16-60 tahun</p> <p>Daerah penelitian: RRC</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Negative affect</i> dan <i>positive affect</i> memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kepuasan hidup 2. Kecerdasan emosional dapat memengaruhi kepuasan hidup melalui efek mediasi berantai

		Analisis data: Model persamaan struktural, Model mediasi serial	dari “ <i>social support-positive affect</i> ” dan “ <i>social support-negative affect</i> ” 3. Kecerdasan emosional yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan dari dukungan sosial dan perspektif <i>affect</i>
--	--	--	--

2.5. Pengembangan Hipotesis

Perilaku seseorang yang kesulitan dalam menyampaikan emosinya karena emosi yang dirasakan berbeda dengan yang ditunjukkan dapat menyebabkan seseorang mengalami disonansi emosional. Menurut Hu et al., (2022) disonansi emosional ditunjukkan ketika seseorang merasa nilai-nilai yang diharapkan oleh organisasi tidak sesuai dengan kinerja emosional dari karyawan tersebut. Karyawan tentunya membutuhkan lebih banyak sumber daya emosional dari pribadi mereka untuk memenuhi harapan dari organisasi yang harus menunjukkan emosi bertentangan dengan apa yang mereka rasakan.

Berdasarkan penelitian dari (Jeon et al., 2022) disonansi emosional memainkan peran penting dalam peningkatan stres kerja. Dari hasil penelitian terhadap karyawan call center didapati bahwa karena disonansi emosional, karyawan di call center mengalami reaksi psikologis, emosional dan fisik yang negatif. Hal ini disebabkan karena para pekerja diharapkan untuk memuaskan pelanggan melalui kontak telepon dengan konsumen mereka, sehingga

membutuhkan kendali emosi yang lebih baik seperti yang ditetapkan oleh perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Baba (2021) yang mempelajari disonansi emosional dan kelelahan emosional pada pustakawan di India, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa seorang karyawan yang memiliki tingkat disonansi emosional yang tinggi akan memiliki tingkat kelelahan emosional yang tinggi juga. Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat dibuat sebuah hipotesis sebagai berikut :

H1: Disonansi emosional berpengaruh positif dengan kelelahan emosional bagi para karyawan di perusahaan PT. Armada Finance, Magelang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Szczygiel & Bazińska., 2013) mengemukakan bahwa *negative affect* dan *positive affect* sering dikaitkan dengan kelelahan emosional. *Negative affect* diartikan sebagai kecenderungan pengalaman negatif seperti mudah tertekan, gelisah, kesal, pesimis, dan tidak puas. Sementara *positive affect* diartikan sebagai kecenderungan pada pengalaman positif seperti ceria, antusias, waspada, aktif, dan energik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kong et al., 2019) menunjukkan bahwa *affect* memberikan pengaruh dalam penelitian. Variabel *positive affect*, *negative affect*, dan *social support* memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kepuasan hidup. Pada penelitian tersebut didapati bahwa kemampuan dalam menerapkan emosi yang baik atau kecerdasan emosional yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan dari dukungan sosial dan perspektif *affect*.

Pada penelitian yang dilakukan (Kong & Jeon., 2018) mengemukakan bahwa *surface acting* meningkatkan keadaan *negative affect* dan kelelahan emosional. Hal ini mengartikan bahwa usaha karyawan dalam menekan perasaan negatif mereka menyebabkan efek yang meningkatkan perasaan negatif individu. Selain itu, didapati bahwa komitmen *affect* memberikan efek moderasi pada hubungan antara *surface acting* dan kelelahan emosional. Berdasarkan hal tersebut, seseorang dengan komitmen *affect* yang tinggi mungkin mengalami kelelahan emosional yang lebih sedikit daripada orang dengan komitmen *affect* yang rendah.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu didapati bahwa baik dari *negative affect* maupun *positive affect* memberikan dampak kepada kelelahan emosional. Ketika mereka mengalami *negative affect* memberikan pengaruh yang lebih pada kelelahan emosional dimana *negative affect* menunjukkan keadaan emosi negatif dimana para karyawan sering merasa ketakutan, kemarahan, kesedihan, rasa masalah, dan emosi negatif lainnya. Emosi negatif tersebut membuat karyawan akan semakin merasa kelelahan dalam segi emosional mereka. Sehingga menghasilkan hipotesis *negative affect* berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

Sementara *positive affect* menunjukkan efek yang sebaliknya. *Positive affect* menunjukkan emosi yang positif dari karyawan seperti perasaan bahagia, bangga, bersemangat, dan emosi positif lainnya. Emosi positif tersebut memberikan dampak juga pada kelelahan emosional. Karyawan dengan *positive affect* ini akan membuat karyawan lebih sedikit mengalami kelelahan emosional

karena merasakan emosi positif dalam bekerja. Sehingga dapat dibuat hipotesis *positive affect* berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional.

H2: *Positive affect* berpengaruh negatif dengan kelelahan emosional bagi para karyawan di perusahaan PT.Armada Finance, Magelang.

H3: *Negative affect* berpengaruh positif dengan kelelahan emosional bagi para karyawan di perusahaan PT.Armada Finance, Magelang.

Gambar 2.5.1 Kerangka Penelitian

