

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan kerja mempunyai tempat yang sangat penting terhadap karyawan dan keluarga mereka. Oleh karena itu, sikap, perilaku dan emosi karyawan dalam pekerjaan yang sangat penting bagi semua karyawan. Situasi baik dan buruk yang dialami oleh karyawan dalam kehidupan kerja mereka dipengaruhi dengan cara multidimensi. Hal itu terlepas dari apakah mereka bekerja dalam sektor swasta atau instansi publik, karyawan selalu menghadapi banyak masalah dalam kehidupan kerja mereka (Şirin & Yücel, 2021). Pekerjaan dan keluarga merupakan aspek terpenting bagi karyawan dan tuntutan konflik yang sering muncul dari mereka ternyata menjadi risiko psiko-sosial yang paling nyata dalam dunia kerja hingga saat ini (Recuero & Segovia, 2021).

Pekerjaan yang dialami oleh karyawan sering kali membuat mereka merasakan kelelahan secara emosional dan fisik. Kelelahan emosional karyawan merupakan sebuah kondisi yang mana seseorang merasa terlalu lelah secara emosional, sehingga mengalami penurunan motivasi, energi dan daya tahan mental. Kejadian ini muncul ketika seseorang mengalami tekanan, stress, atau beban emosional secara berkelanjutan. Menurut Cordes dan Dougherty (1993), kelelahan emosional didefinisikan sebagai hilangnya energi dan persepsi bahwa sumber daya emosional seseorang telah habis. Kelelahan emosional adalah salah satu dari tiga dimensi yang merupakan penyebab utama terjadinya

kejenuhan. Dimensi pertama adalah *burnout* atau kelelahan emosional. Dimensi kedua adalah depersonalisasi, dimana individu kehilangan keterikatan secara emosional dengan pelanggan. Dimensi ketiga adalah berkurangnya pencapaian pribadi, yang terjadi karena individu kehilangan keinginan untuk bekerja, sehingga mengurangi persepsi mereka (Sulistiawan et al., 2022). Kelelahan emosional selalu mengacu pada menipisnya sumber daya dan energi emosional karyawan. Hal ini juga menjadi salah satu faktor utama yang membantu dalam memahami sikap dan perilaku karyawan dalam organisasi. Kelelahan emosional mewakili dimensi stress dari kelelahan dan mencerminkan sebuah perasaan emosional yang berlebihan, terkuras dan lelah dari pekerjaan seorang karyawan (Mostafa, 2022). Kelelahan secara fisik maupun mental serta kurangnya motivasi dikaitkan oleh kelelahan emosional seorang karyawan. Kelelahan emosional sering terjadi pada kondisi karyawan ketika telah menghabiskan sumber daya yang cukup besar agar dapat memenuhi tuntutan tugas dan regulasi secara emosional. Sebuah lingkungan yang intensif dan penuh tekanan membuat karyawan mengalami kelelahan emosional tingkat tinggi sebagai bentuk kelelahan (J. Zheng et al., 2021).

Menurut Jawahar dkk (2012), setiap individu memiliki sumber daya yang unik dan terbatas. Individu dengan pekerjaan yang menuntut akan mencurahkan banyak sumber daya untuk melakukan pekerjaan mereka. Individu akan merasa kehilangan sumber daya yang didapatkan dialihkan ke keluarganya, yang mengakibatkan *Work Family Conflict* (Konflik Pekerjaan-Keluarga). *Work Family Conflict* adalah penyebab terjadinya kelelahan emosional dan salah satu sumber stress karyawan. Hubungan kelelahan emosional dan konflik pekerjaan-keluarga dijelaskan oleh *conservation of*

resources theory (COR). Sumber daya yang dijelaskan dalam teori COR mengacu pada setiap objek, kepribadian, situasi, atau energi yang dimiliki oleh berbagai individu sebagai sarana agar dapat mencapai tujuan tertentu. Dalam teori COR ditekankan bahwa akan sangat berbahaya kehilangan sumber daya daripada membantu orang lain dalam mendapatkan sumber daya mereka. Maka dari itu karyawan akan kehilangan sumber daya saat mereka tidak mampu memenuhi kebutuhan keluarga secara efektif. Hilangnya sumber daya tersebut akan mengurangi tingkat kesejahteraan keluarga dan memperburuk situasi pernikahan, sehingga menjadi sumber utama stress dan menyebabkan kelelahan emosional (Sulistiawan et al., 2022).

Work Family Conflict sering terjadi pada setiap karyawan dari sebuah perusahaan atau organisasi. *Work Family Conflict* selalu mengacu pada bentuk dari suatu konflik antara peran yang mana tekanan tersebut muncul dari pekerjaan maupun keluarga dan saling bertolak belakang dalam beberapa hal tertentu. Konflik ini mempunyai dua dimensi yaitu, *Work Family Conflict* dimana aktifitas dalam pekerjaan bertentangan dengan urusan yang ada dalam keluarga dan *Family Work Conflict* (Konflik Keluarga-Pekerjaan) dimana Urusan dalam keluarga bertentangan dengan aktifitas kerja karyawan. Berdasarkan dua dimensi dari *Work Family Conflict* memiliki tiga hal penting yang memicu terjadinya konflik tersebut yaitu, konflik berbasis waktu, ketegangan berdasarkan konflik dan konflik berbasis perilaku (Xie et al., 2022). Dalam beberapa tahun terakhir konflik pekerjaan-keluarga meningkat secara drastis. Peningkatan konflik ini dipicu oleh beberapa faktor seperti meningkatnya ekspektasi dan tuntutan kerja dan keluarga, perubahan komposisi pekerjaan, perubahan kondisi ketenagakerjaan dan

perubahan teknologi yang meskipun meningkatkan fleksibilitas kerja, telah memberikan harapan lebih pada karyawan untuk bekerja dimana saja dan kapan saja. Benturan yang meningkat antara pekerjaan dan keluarga telah menyebabkan penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga dan hasil kerja karyawan, terutama tentang kesejahteraan karyawan. Konflik pekerjaan-keluarga dapat menimbulkan kelelahan karyawan baik secara mental maupun fisik (Mostafa, 2022). Karyawan tidak dapat menanggapi WFC dengan menunjukkan emosi secara negatif seperti kemarahan atau frustrasi di tempat kerja dan harus menekan tanggapan emosional tersebut. Pengaturan emosional tersebut biasa dikenal dengan *Surface Acting* (Aking Permukaan) (J. Zheng et al., 2021).

Surface Acting merupakan salah satu dimensi dari *Emotional Labor* (Kerja Emosional) yaitu. *Surface Acting* (Aking Permukaan) telah menjadi ekspektasi kinerja secara umum pada setiap profesi, dimana karyawan diharapkan bisa menekan emosi negatif dengan memalsukan dan menunjukkan suasana hati yang positif dalam menghadapi rekan kerja, pelanggan dan pekerjaan karyawan. Beberapa organisasi menganggap tindakan tersebut penting dan berharap agar hal itu menimbulkan efek positif dalam bisnis serta keuntungan organisasi. Namun dengan memalsukan dan menunjukkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan yang sebenarnya secara terus-menerus dapat menyebabkan kerugian bagi karyawan karena semakin terkurasnya sumber daya emosional (Nauman et al., 2023). *Surface acting* dapat menjelaskan bagaimana konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga mempengaruhi tingkat kelelahan emosional karyawan melalui penggunaan strategi regulasi emosi. Ketika karyawan mengalami *work family conflict*, karyawan akan mendapatkan tekanan yang sangat besar agar dapat

menyesuaikan diri dengan organisasi dan menunjukkan ekspresi positif saat bekerja meskipun secara mental merasa lelah atau stress akibat tuntutan yang berasal dari keluarga karyawan. Hal tersebut dapat mengarah pada penggunaan *surface acting* sebagai upaya untuk mempertahankan keseimbangan antara tuntutan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Namun, penggunaan *surface acting* yang berlebihan dan berulang kali dapat memakan sumber daya emosional karyawan. Akibatnya *emotional exhaustion* semakin meningkat karena karyawan merasakan kelelahan emosional yang terkait dengan penggunaan strategi *surface acting*. Berdasarkan teori COR, individu sering menghemat yang berharga dalam diri dengan memalsaukan atau menahan emosi mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa *acting permukaan* bertindak secara positif dalam menyebabkan kelelahan emosional. Selain itu, efek dari kerja emosional dapat melewati efek dari faktor organisasi seperti tekanan waktu dalam bekerja (J. Zheng et al., 2021). Efek samping yang berbahaya dari tindakan *surface acting* tidak terbatas pada tempat kerja dan meluas hingga kehidupan keluarga karyawan yang menyebabkan konflik (Nauman et al., 2023).

Kelelahan emosional yang disebabkan oleh stress berlebihan di tempat kerja sangat tinggi bagi pekerjaan profesional dibandingkan populasi umum. Hal ini telah dilaporkan dan terjadi pada perawat dari berbagai negara. Perawat dapat mengalami kelelahan emosional, karena sumber daya positif yang habis dan menyebabkan kesehatan fisik serta emosional mereka terganggu (Han & Kwak, 2022). Bagi para perawat, pekerjaan seringkali melibatkan jadwal yang sangat padat, tuntutan kerja secara terus-menerus, beban akan pekerjaan yang berat dan tekanan emosional yang tinggi. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga bagi para perawat. Sangat

penting bagi perawat untuk mengatasi konflik pekerja-keluarga. Dengan menerapkan kebijakan dan praktik yang dapat mendorong keseimbangan dalam pekerjaan-keluarga, perawat dapat mencapai kesejahteraan yang lebih baik dan mempererat hubungan dengan keluarga.

Berdasarkan uraian diatas, konflik pekerjaan-keluarga merupakan faktor yang sangat penting dalam proses pengelolaan sumber daya manusia perusahaan atau organisasi. Maka dari itu, penulis memutuskan untuk meneliti pengaruh Work Family Conflict terhadap Kelelahan Emosional Perawat yang Telah Menikah di Kota Kefamenanu. alasan penulis memilih perawat yang telah menikah karena, perawat yang bekerja setiap hari serta jarang mendapatkan libur secara intens bertemu dengan pasien dan mendapatkan situasi yang penuh dengan tekanan menimbulkan kelelahan emosional. Selain itu, para perawat yang telah menikah lebih merasakan konflik antara pekerjaan mereka dengan keluarga dibandingkan dengan yang belum menikah, ketika ada masalah dalam keluarga seorang perawat mereka harus bisa menutupi masalah tersebut ketika berada di tempat kerja begitu pun sebaliknya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kelelahan emosional perawat?
2. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh positif dengan *Surface Acting* (Akting Permukaan) perawat?

3. Apakah *Surface Acting* berpengaruh positif dengan kelelahan emosional perawat?
4. Apakah *Surface Acting* memediasi pengaruh antara *Work Family Conflict* dan kelelahan emosional perawat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diketahui, maka terdapat tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Work Family Conflict* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kelelahan emosional perawat.
2. Untuk mengetahui *Work Family Conflict* berpengaruh positif dengan *Surface Acting* (Aking Permukaan) perawat.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif akting permukaan dengan kelelahan emosional perawat.
4. Untuk mengetahui peran *Surface Acting* dalam memediasi pengaruh antara *Work Family Conflict* dengan kelelahan emosional perawat.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat lebih terfokus dan mendalam, peneliti menetapkan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. *Work Family Conflict* (Konflik Pekerjaan-Keluarga)

Work Family Conflict mengacu pada pengalaman ketegangan atau konflik antara tuntutan yang didapat dari pekerjaan dan berpengaruh pada keluarga atau kehidupan pribadi karyawan. Konflik tersebut akan muncul ketika tanggung jawab dan tekanan dari pekerjaan mengganggu tanggung jawab dan komitmen dari keluarga ataupun sebaliknya, sehingga sulit bagi karyawan untuk memenuhi peran secara efektif dari dua sisi tersebut. *Work Family Conflict* disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, konflik berbasis waktu, ketegangan berdasarkan konflik dan konflik berbasis perilaku (Xie et al., 2022).

2. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional)

Emotional exhaustion merupakan suatu keadaan psikologis dengan ditandainya kelelahan emosional yang buruk dan menetap akibat dari tekanan kronis atau stresor yang terus-menerus, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi. Ini adalah salah satu komponen dari sindrom kelelahan kerja atau burnout (Hong et al., 2023).

3. *Surface Acting* (Aking Permukaan)

Surface acting adalah salah satu strategi dalam mengelola tuntutan emosional di tempat kerja. Istilah ini merujuk pada usaha seorang individu untuk mengubah atau mengontrol ekspresi emosional mereka secara eksternal tanpa merasakan perubahan emosi yang sesungguhnya di dalam diri (Hong et al., 2023).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Karyawan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber dan bahan masukan bagi para tenaga kerja perawat yang berada di Kota Kefamenanu agar dapat mengetahui penyebab kelelahan emosial mereka.

1.5.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi serta dapat membantu menjelaskan dan memberikan pengetahuan tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kelelahan emosional karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I

Bab I memuat latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II

Dalam bab ini mencakup dan menjelaskan mengenai tinjauan pustaka, penelitian sebelumnya, kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab III

Dalam bab ini mencakup dan menjelaskan tentang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrument dan metode analisis data.

Bab IV

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis data dan pembahasan berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner.

Bab V

Pada bab V ini berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, saran dan keterbatasan penelitian.

