

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menjelaskan dan menguraikan tentang teori-teori dari para ahli yang telah melakukan penelitian sebelumnya yang akan menjadi dasar bagi penelitian ini. Selain itu, pada bab ini juga menjelaskan terkait dengan penelitian terdahulu sesuai dengan topik pada penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan untuk semakin memperjelas antara hubungan antar variable dalam penelitian ini. Dan pada bagian terakhir dari bab ini juga akan digambarkan mengenai kerangka penelitian serta hipotesis-hipotesis dalam penelitian.

2.1. *Emotional Exhaustion*

2.1.1. Defenisi Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion (Kelelahan Emosional) disebabkan oleh pekerjaan, yang dimanifestasikan sebagai keengganan seseorang untuk menuangkan emosi yang banyak dalam sebuah pekerjaan. *Emotional Exhaustion* adalah keadaan psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional yang parah 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).

Orang yang mengalami emotional exhaustion merasa kehabisan energi secara emosional dan merasa tidak mampu mengatasi tuntutan emosional yang ada pada mereka. Mereka dapat merasa kosong, lelah secara emosional, dan kehilangan minat serta motivasi dalam aktivitas sehari-hari. Gejala-gejala lain yang terkait dengan *emotional exhaustion* meliputi perasaan tegang dan cemas yang berkelanjutan, gangguan tidur, kesulitan berkonsentrasi, penurunan kinerja, dan perasaan putus asa (Hong et al., 2023).

Emotional exhaustion dapat terjadi ketika seseorang terus-menerus terpapar dengan tekanan yang berlebihan, beban kerja yang berat, tuntutan emosional yang intens, kurangnya dukungan sosial, atau ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia. Faktor-faktor seperti bekerja terlalu lama, merasa tidak memiliki kontrol atas pekerjaan, dan kehilangan arti atau tujuan dalam pekerjaan juga dapat berkontribusi pada terjadinya *emotional exhaustion* (Azharudeen & Arulrajah, 2021).

Sangat penting bagi para karyawan untuk dapat mengatasi emotional exhaustion sehingga tidak memunculkan dampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik seseorang. Bagi individu yang mengalami gejala emotional exhaustion ada baiknya untuk mencari dukungan, baik dari rekan kerja, teman, maupun profesional kesehatan mental. Perubahan pola hidup yang sehat, seperti olahraga teratur, tidur yang cukup, dan manajemen stres, juga dapat membantu mengurangi *emotional exhaustion*.

2.1.2. Penyebab Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan kombinasi dari beberapa faktor. Berikut adalah beberapa penyebab umum *emotional exhaustion*:

1. Beban kerja yang berlebihan: Jika seseorang terpapar dengan tuntutan kerja yang terlalu tinggi, seperti jadwal yang padat, tekanan waktu yang ketat, atau beban kerja yang berlebihan, hal itu dapat menyebabkan kelelahan emosional yang parah.
2. Tuntutan emosional yang intens: Beberapa pekerjaan membutuhkan interaksi dengan orang lain dalam situasi yang mengharuskan kontrol emosi yang tinggi, seperti pelayanan pelanggan, perawatan kesehatan, atau pekerjaan dalam bidang penegakan hukum. Jika seseorang terus-menerus menghadapi tuntutan emosional yang tinggi, itu dapat menyebabkan kelelahan emosional (Azharudeen & Arulrajah, 2021).
3. Kurangnya kontrol dan otonomi: Ketika seseorang merasa tidak memiliki kontrol atas pekerjaan mereka atau tidak memiliki otonomi dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, hal ini dapat menimbulkan perasaan tidak berdaya dan kelelahan emosional.
4. Kurangnya dukungan sosial: Ketika seseorang tidak merasa didukung oleh rekan kerja, atasan, atau lingkungan kerja secara

keseluruhan, itu dapat meningkatkan risiko emotional exhaustion. Dukungan sosial yang memadai sangat penting dalam mengatasi stres dan mengelola emosi.

5. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya: Jika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang tersedia, seperti keterampilan, waktu, atau energi, itu dapat menyebabkan kelelahan emosional. Ketidakseimbangan ini dapat terjadi dalam berbagai aspek kehidupan, tidak hanya di tempat kerja (Mostafa, 2022).
6. Konflik peran: Konflik antara peran yang berbeda, seperti peran profesional dan peran pribadi, dapat menyebabkan tekanan emosional yang signifikan dan menyebabkan *emotional exhaustion*.
7. Ketidakjelasan peran dan tujuan: Jika seseorang tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas, tanggung jawab, atau tujuan pekerjaan mereka, itu dapat menyebabkan kebingungan, kelelahan emosional, dan kurangnya motivasi.
8. Kehilangan arti atau tujuan dalam pekerjaan: Jika seseorang merasa bahwa pekerjaan mereka tidak memiliki arti atau tujuan yang jelas, itu dapat menyebabkan perasaan kelelahan emosional dan kurangnya motivasi (C. Zheng, 2020).

2.1.3. Dampak Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion dapat memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan seseorang. Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin terjadi akibat *emotional exhaustion*:

1. Kesehatan mental yang buruk: *Emotional exhaustion* dapat menyebabkan gangguan kesehatan mental seperti kecemasan, depresi, dan penurunan suasana hati secara umum. Orang yang mengalami *emotional exhaustion* cenderung merasa terjebak dalam siklus negatif di mana kelelahan emosional terus-menerus memperburuk kesehatan mental mereka.
2. Kehilangan motivasi dan minat: Seseorang yang mengalami *emotional exhaustion* mungkin kehilangan minat dan motivasi dalam pekerjaan, hubungan, dan aktivitas sehari-hari. Mereka mungkin merasa tidak bersemangat dan sulit untuk merasa terlibat dengan hal-hal yang biasanya mereka sukai (Azharudeen & Arulrajah, 2021).
3. Penurunan kinerja: *Emotional exhaustion* dapat mempengaruhi kinerja seseorang di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi. Ketika seseorang kelelahan secara emosional, mereka cenderung mengalami kesulitan berkonsentrasi, penurunan produktivitas, dan penurunan kualitas pekerjaan.

4. Gangguan tidur: *Emotional exhaustion* dapat memengaruhi tidur seseorang. Mereka mungkin mengalami kesulitan tidur, terbangun dengan mudah di tengah malam, atau mengalami mimpi buruk yang sering terkait dengan kecemasan atau stres.
5. Gangguan hubungan interpersonal: Kelelahan emosional yang berkepanjangan dapat menyebabkan penurunan kualitas hubungan interpersonal. Seseorang yang mengalami *emotional exhaustion* mungkin merasa kesulitan memberikan perhatian dan dukungan emosional kepada orang lain, serta mungkin menjadi lebih mudah marah atau mudah tersinggung.
6. Kelelahan fisik: *Emotional exhaustion* juga dapat mempengaruhi kesehatan fisik seseorang. Mereka mungkin merasa lelah secara fisik, mengalami sakit kepala atau gangguan pencernaan, dan memiliki penurunan energi secara umum (Cuadrado et al., 2022).

2.2. Work Family Conflict

2.2.1. Defenisi Work Family Conflict

Work-family conflict (konflik kerja-keluarga) adalah fenomena di mana tuntutan dan kewajiban di tempat kerja dan dalam kehidupan keluarga saling bertentangan dan sulit untuk disatukan. Ini terjadi ketika tuntutan dan kewajiban di tempat kerja mengganggu peran dan tanggung jawab yang ada dalam keluarga,

atau sebaliknya, tuntutan dan kewajiban keluarga mengganggu peran dan tanggung jawab di tempat kerja (Xie et al., 2022). Work-family conflict dapat terjadi dalam dua arah:

1. Konflik kerja-keluarga (work-to-family conflict): Ini terjadi ketika tuntutan dan kewajiban di tempat kerja, seperti jadwal kerja yang padat, tekanan kerja yang tinggi, perjalanan dinas, atau pekerjaan lembur, mengganggu kemampuan seseorang untuk menjalankan peran dan tanggung jawab dalam keluarga. Seseorang mungkin mengalami kesulitan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan merasa terbebani dengan perasaan tidak mampu memenuhi tuntutan di kedua wilayah tersebut (J. Zheng et al., 2021).

2. Konflik keluarga-kerja (family-to-work conflict): Ini terjadi ketika tuntutan dan kewajiban dalam keluarga, seperti tanggung jawab sebagai pasangan, orang tua, atau anggota keluarga lainnya, mengganggu kemampuan seseorang untuk berkinerja dan berkonsentrasi di tempat kerja. Tuntutan keluarga, seperti jadwal mengurus anak, konflik antara waktu kerja dan acara keluarga, atau kebutuhan mendesak dari anggota keluarga, dapat menyebabkan stres dan distraksi yang menghambat produktivitas dan keterlibatan dalam pekerjaan (J. Zheng et al., 2021).

Work-family conflict dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan individu dan kepuasan hidup mereka. Ini dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres, kelelahan, konflik interpersonal, penurunan kualitas hubungan, kepuasan

kerja yang rendah, penurunan kesehatan mental dan fisik, serta perasaan tidak seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Dwi Lestari & Yuwono, 2020).

Manajemen *work-family conflict* melibatkan upaya untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan dan kewajiban di tempat kerja dan dalam keluarga. Ini melibatkan kebijakan dan praktik fleksibilitas kerja, dukungan sosial, manajemen waktu yang efektif, pembagian peran dan tanggung jawab yang adil, serta komunikasi dan negosiasi yang baik antara anggota keluarga dan di tempat kerja (Recuero & Segovia, 2021).

2.2.2. Penyebab Work Family Conflict

Ada beberapa penyebab yang dapat menyebabkan terjadinya *work-family conflict*. Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap *work-family conflict*:

1. Tuntutan kerja yang tinggi: Jika seseorang menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, seperti jam kerja yang panjang, beban kerja yang berat, atau deadline yang ketat, mereka mungkin mengalami kesulitan untuk memenuhi tuntutan dan kewajiban keluarga mereka. Hal ini dapat menyebabkan konflik antara waktu dan energi yang harus dihabiskan di tempat kerja dan waktu yang ingin dihabiskan dengan keluarga.

2. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga:
Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan keluarga dapat menyebabkan *work-family conflict*. Misalnya, jika seseorang harus bekerja secara terus-menerus dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk berkumpul dengan keluarga, hal ini dapat menimbulkan konflik dan ketidakpuasan.
3. Kehilangan waktu dan perhatian: Tuntutan pekerjaan yang tinggi atau jadwal kerja yang tidak teratur dapat mengakibatkan individu kehilangan waktu dan perhatian yang diperlukan untuk berinteraksi dengan anggota keluarga. Ini dapat menyebabkan konflik dan perasaan terpisah dari keluarga.
4. Ketidakseimbangan peran: Jika individu memiliki banyak peran yang harus diemban, seperti peran sebagai pekerja, pasangan, orang tua, dan mungkin peran lainnya, kesulitan untuk mengelola dan memenuhi tuntutan dari setiap peran dapat menyebabkan *work-family conflict*.
5. Kurangnya fleksibilitas kerja: Ketika pekerjaan tidak memberikan fleksibilitas yang cukup, baik dalam hal waktu kerja yang fleksibel, cuti yang cukup, atau kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan keluarga, individu mungkin mengalami *work family-conflict*. Ketidakmampuan untuk mengatur dan

menyesuaikan waktu kerja dengan tuntutan keluarga dapat menyebabkan konflik (Mostafa, 2022).

2.2.3. Dampak Work Family Conflict

Work family-conflict dapat memiliki dampak yang signifikan pada individu dan berbagai aspek kehidupan mereka. Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin terjadi akibat work-family conflict:

1. Stres dan kelelahan: *Work family-conflict* dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres dan kelelahan. Individu yang menghadapi tuntutan yang bertentangan antara pekerjaan dan keluarga mungkin merasa tertekan dan tidak mampu memenuhi tuntutan di kedua area tersebut. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres, kelelahan fisik, dan kelelahan emosional (Barriga Medina et al., 2021).
2. Konflik hubungan: *Work family-conflict* dapat menyebabkan konflik dalam hubungan interpersonal, terutama dalam hubungan pasangan atau keluarga. Ketika seseorang merasa terjebak dalam konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, hal ini dapat mengganggu kualitas hubungan dan menyebabkan ketegangan, perasaan tidak diprioritaskan, atau ketidakpuasan (J. Zheng et al., 2021).

3. Penurunan kualitas hidup: *Work family-conflict* dapat mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Individu mungkin merasa terjebak dalam perasaan tidak seimbang antara pekerjaan dan keluarga, yang dapat mengurangi kepuasan hidup secara keseluruhan. Ini dapat menghambat kemampuan seseorang untuk menikmati dan merasa memenuhi dalam kedua area tersebut (Cuadrado et al., 2022).
4. Penurunan produktivitas dan kinerja: *Work family-conflict* dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja di tempat kerja. Ketika individu merasa terganggu oleh konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, mereka mungkin mengalami kesulitan berkonsentrasi, penurunan motivasi, atau ketidakefektifan dalam menjalankan tugas pekerjaan. Hal ini dapat menghambat kinerja dan mengurangi produktivitas.
5. Gangguan kesehatan mental dan fisik: *Work family-conflict* dapat berkontribusi pada masalah kesehatan mental dan fisik. Tingkat stres yang tinggi dan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan peningkatan risiko gangguan kesehatan mental, seperti depresi, kecemasan, atau gangguan tidur. Selain itu, individu mungkin mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, atau penurunan sistem kekebalan tubuh.

6. Ketidakpuasan kerja: *Work family-conflict* dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Ketika individu merasa terjebak dalam perasaan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, mereka mungkin merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka dan mengalami penurunan motivasi serta keterlibatan dalam pekerjaan.
7. Ketidakseimbangan dalam peran dan tanggung jawab: *Work family-conflict* dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam menjalankan peran dan tanggung jawab di tempat kerja dan dalam keluarga. Hal ini dapat menyebabkan perasaan bersalah dan merasa tidak efektif dalam melakukan pekerjaan (Barriga Medina et al., 2021).

2.3. Surface Acting

2.3.1. Defenisi Surface Acting

Surface acting merupakan salah satu strategi dalam mengelola tuntutan emosional di tempat kerja. *Surface acting* adalah sebuah istilah yang merujuk pada usaha seorang individu untuk mengubah atau mengontrol ekspresi emosional mereka secara eksternal tanpa merasakan perubahan emosi yang sesungguhnya di dalam diri. Dalam *surface acting*, seseorang berusaha menampilkan ekspresi emosi yang diharapkan atau dianggap layak dalam situasi tertentu, meskipun mungkin tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya yang mereka rasakan.

Contohnya, seseorang yang sedang mengalami tekanan di tempat kerja dan merasa sedih, namun mereka tetap berusaha tersenyum dan menunjukkan ekspresi gembira kepada rekan kerja atau pelanggan. Mereka berperilaku seolah-olah mereka bahagia, meskipun sebenarnya tidak merasakannya (Hong et al., 2023).

Surface acting sering kali melibatkan penggunaan teknik-teknik seperti mengatur mimik wajah, nada suara, dan gerakan tubuh untuk menampilkan ekspresi emosional yang diinginkan. Ini dilakukan dengan tujuan memenuhi harapan atau persyaratan pekerjaan yang mengharuskan seseorang menunjukkan respon emosional tertentu dalam interaksi dengan orang lain (Sciotto & Pace, 2022).

Meskipun *surface acting* dapat membantu seseorang dalam memenuhi tuntutan emosional dalam jangka pendek, dalam jangka panjang, strategi ini dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik. Hal ini karena menekan emosi yang sebenarnya dan berusaha secara berkelanjutan untuk menampilkan ekspresi palsu dapat menyebabkan kelelahan emosional, kelelahan, penurunan kualitas hubungan interpersonal, dan penurunan kepuasan kerja (Nauman et al., 2023).

Penting untuk mencari cara yang sehat dan efektif dalam mengelola tuntutan emosional di tempat kerja, seperti pengembangan keterampilan emosional, manajemen stres, dukungan sosial, dan mencari lingkungan kerja yang mendukung ekspresi emosi yang lebih otentik.

2.3.2. Dampak-Dampak Surface Acting

Penggunaan *surface acting* sebagai strategi mengelola tuntutan emosional di tempat kerja dapat memiliki dampak negatif pada individu. Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin timbul akibat penggunaan *surface acting*:

1. Kelelahan emosional: *Surface acting* mengharuskan individu untuk menekan atau menyembunyikan emosi yang sebenarnya dan menampilkan ekspresi palsu. Ini dapat menguras energi emosional dan menyebabkan kelelahan emosional yang berkepanjangan. Individu mungkin merasa terpaksa berperilaku secara tidak autentik, yang dapat meningkatkan tingkat stres dan menghabiskan sumber daya emosional mereka.
2. Ketidakautentikan: Penggunaan *surface acting* dapat mengakibatkan ketidakcocokan antara apa yang ditampilkan oleh individu dan apa yang mereka rasakan di dalam diri mereka. Ini dapat menghasilkan perasaan ketidakautentikan atau kehilangan jati diri. Individu mungkin merasa terpisah dari perasaan dan emosi mereka yang sebenarnya, yang dapat memengaruhi kesejahteraan dan kepuasan secara keseluruhan (Nauman et al., 2023).
3. Penurunan kualitas hubungan interpersonal: *Surface acting* dapat menghambat kemampuan individu untuk mengekspresikan emosi secara otentik dan terhubung dengan orang lain secara mendalam. Ini dapat menyebabkan penurunan kualitas hubungan

interpersonal karena orang lain mungkin merasakan ketidakautentikan atau ketidakselarasan antara apa yang ditampilkan dan apa yang dirasakan.

4. Stres dan beban psikologis: Menjaga ekspresi palsu secara konsisten dapat menimbulkan stres tambahan dan beban psikologis yang tinggi. Individu mungkin merasa terjebak dalam siklus mencoba memenuhi harapan orang lain, yang berkontribusi pada tingkat stres yang lebih tinggi dan berpotensi menyebabkan tekanan mental yang lebih besar.
5. Penurunan kesejahteraan mental dan fisik: Penggunaan *surface acting* yang berkelanjutan dapat menyebabkan penurunan kesejahteraan mental dan fisik. Hal ini dapat terkait dengan peningkatan risiko gangguan kesehatan mental, seperti depresi dan kecemasan, serta peningkatan gejala stres dan kelelahan umum.
6. Ketidakpuasan kerja: Penggunaan *surface acting* yang terus-menerus dapat berkontribusi pada ketidakpuasan kerja. Individu mungkin merasa tidak memiliki kebebasan untuk mengekspresikan emosi mereka secara alami, yang dapat mengurangi motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan (Sciotto & Pace, 2022).

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Variable Penelitian	Metode	Hasil
1	Junwei Zheng, Queqin Gou, Hongyang Lee, Nini Xia, Guandong Wu	<i>Linking work family conflict and burnout from the emotional resource perspective construction professionals</i>	<ul style="list-style-type: none"> Work family conflict sebagai variabel independen Kelelahan emosional sebagai variabel dependen Surface acting sebagai variabel mediasi Kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi 	<ul style="list-style-type: none"> Regression analysis Bootstrapping 	<ul style="list-style-type: none"> Work family conflict berhubungan positif dengan kelelahan emosional Surface acting strategy memediasi hubungan WFC dan Emotional exhaustion Kecerdasan emosional mengurangi efek tidak langsung dari WFC pada kelelahan emosional melalui surface acting
2	Elissa Dwi Lestari, Miranti Kusuma Yunowo	<i>The Effect of Family-Work and Work-Family Conflict on Call Center Workers' Emotional Exhaustion With Person-Job Fit as Antecedent*</i>	<ul style="list-style-type: none"> Family-Work Conflict sebagai variabel independen Work-Family Conflict sebagai variabel independen Emotional exhaustion sebagai variabel dependen 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmatory Factor Analysis (CFA) Structural Equation Model (SEM) 	Hasil pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa kesesuaian orang-pekerjaan berhubungan negatif dengan konflik keluarga-pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga. Dengan kata lain, semakin kompatibel pekerja call center dengan persyaratan pekerjaan, semakin kecil kemungkinan mereka akan mengalami konflik peran (konflik keluarga-pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga). Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa hanya konflik keluarga-pekerjaan yang berhubungan positif dengan kelelahan emosional.
3	Yojuan Hong, Meicha Liu, Liting Liu, Fajie Huang, Kaixuan Wang, Rongmao Ling	<i>Surface Acting, emotional exhaustion, career calling and turnover intention among student nurses: A cross-sectional study</i>	<ul style="list-style-type: none"> Surface acting sebagai variabel independen Emotional exhaustion sebagai variabel mediasi Career calling sebagai variabel moderasi Turnover intention sebagai variabel dependen 	<ul style="list-style-type: none"> Bootstrap Uji reliabilitas Analisis korelasi 	Surface acting menghasilkan kelelahan emosional yang lebih tinggi dan niat berpindah yang lebih tinggi di antara para lulusan mahasiswa keperawatan, yang lebih menonjol di antara mahasiswa keperawatan dengan rasa karir yang lebih rendah panggilan.

4	Shazia Nauman, Chonnie Zheng, Saima Naseer	<i>Job insecurity and work-family conflict: A moderated mediation model perceived organizational justice, emotional exhaustion and work withdrawal</i>	< <i>Job insecurity</i> sebagai variabel independent < <i>Perceived organizational justice</i> sebagai variabel moderator < <i>Work withdrawal dan emotional exhaustion</i> sebagai variabel mediasi < <i>Work family conflict</i> sebagai variabel dependen		Hasil menunjukkan bahwa EE dan WW memediasi hubungan antara JI dan WFC. Selanjutnya, peneliti menemukan bahwa EE adalah mekanisme yang relatif lebih efektif daripada WW dalam menjelaskan Kepatuhan dengan standar etika
---	--	--	---	--	---

Sumber: Berbagai Jurnal Nasional dan Internasional dari tahun 2020-2023

2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Work Family Conflict terhadap Emotional Exhaustion

Menurut Netemeyer (1996) Work Family Conflict merupakan suatu bentuk konflik antarperan dimana waktu yang dicurahkan, tekanan yang diciptakan dan tuntutan umum dari domain pekerjaan memunculkan gangguan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap keluarga. *Work family Conflict* cenderung menghasilkan respon emosional yang negatif sehingga menimbulkan tuntutan regulasi emosional untuk mengendalikan dan mengatur emosi negatif serta kondisi mental. Regulasi emosional ini menghabiskan sumber daya seperti energi, untuk membantu karyawan kembali fokus dan bekerja dengan efektif agar mencapai target organisasi (J. Zheng et al., 2021). Karyawan yang mengalami keadaan yang menghabiskan energi emosional dan kurangnya motivasi seringkali tidak mampu mengatasi tugas-tugas yang ada. Selain itu, *work family conflict* juga dapat memengaruhi hubungan sosial dan dukungan sosial individu, karena

merasa kesulitan untuk hadir sepenuhnya di tempat kerja atau keluarga. Kurangnya dukungan sosial dapat meningkatkan perasaan isolasi dan ketidakberdayaan. Oleh karena itu, *work family conflict* dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingkat Emotional Exhaustion yang lebih tinggi pada individu, dan pengelolaan *work family conflict* menjadi penting untuk mendukung kesejahteraan psikologis di tempat kerja dan dalam kehidupan sehari-hari (Nauman et al., 2023). Maka dari itu pada penelitian ini akan mengaitkan antara *Work Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* pada perawat yang ada di Kota Kefamenanu, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Work Family Conflict* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kelelahan Emosional.

2.5.2. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Surface Acting*

Pengaruh *Work-Family Conflict* (WFC) terhadap *Surface Acting* adalah fenomena di mana konflik antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga dapat memengaruhi cara individu berinteraksi dalam situasi pekerjaan. *Surface Acting* adalah salah satu bentuk perilaku di tempat kerja di mana individu menyembunyikan perasaan atau emosi asli mereka dan berperilaku sesuai dengan harapan atau norma sosial yang ada, meskipun sebenarnya karyawan mungkin merasa berbeda. Pengaruh *work family conflict* terhadap *Surface Acting* dapat dijelaskan melalui mekanisme dimana karyawan yang mengalami *work family*

conflict sering kali merasa stres dan tekanan emosional karena harus berurusan dengan tuntutan yang bersaing antara pekerjaan dan keluarga. Ketegangan ini dapat mengarah pada kebutuhan untuk mengendalikan emosi mereka agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan, bahkan jika sebenarnya mereka merasa berbeda. Mereka mungkin merasa perlu untuk "menyembunyikan" emosi negatif mereka di tempat kerja agar tidak mempengaruhi kinerja atau hubungan dengan rekan kerja (Nauman et al., 2023).

Dalam menanggapi *work family conflict* karyawan tidak bisa menunjukkan emosi yang negatif seperti kemarahan atau frustrasi di tempat kerja sehingga tanggapan emosional ini harus ditekan agar dapat fokus pada pekerjaan. Kontrol dan pengaturan emosional seperti itu disebut sebagai bentuk kerja emosional atau *surface acting*. Hochschild (1983) mendefinisikan kerja emosional sebagai pengelolaan perasaan untuk menciptakan wajah dan tubuh yang dapat diamati oleh publik. Emosi yang tidak menyenangkan dari pekerjaan dapat menyebar dalam keluarga. Karyawan yang cenderung melakukan banyak peran lebih cenderung mengalami suasana negatif dan respon secara emosional. Karyawan yang mengalami emosi negatif akibat *work family conflict* akan menghindari untuk menampilkan atau mengungkapkan emosi mereka sehingga tidak ada dampak pada kinerja pekerjaan atau pencapaian tujuan (J. Zheng et al., 2021). Pada penelitian ini, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Work Family Conflict* berpengaruh positif dengan *Surface Acting*.

2.5.3. Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Emotional Exhaustion*

Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Emotional Exhaustion* merupakan kejadian dimana perilaku menekan emosi asli dan menghadirkan emosi palsu di tempat kerja dapat berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kelelahan emosional atau *Emotional Exhaustion* pada individu. *Surface Acting* adalah strategi adaptasi di mana individu menunjukkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan sejati mereka sebagai respons terhadap tuntutan sosial atau pekerjaan. Ketika individu terlibat dalam *Surface Acting*, karyawan harus menahan atau menekan emosi asli mereka, seperti frustrasi, marah, atau kekecewaan. Hal ini memerlukan upaya psikologis yang signifikan, dan upaya ini dapat memengaruhi tingkat stres dan kelelahan emosional. Menahan emosi asli yang negatif atau konflik dengan situasi kerja dapat menguras sumber daya emosional karyawan, yang akhirnya dapat menyebabkan peningkatan *Emotional Exhaustion* (Kuok et al., 2022).

Surface Acting juga dapat mengganggu kualitas interaksi sosial dan hubungan interpersonal di tempat kerja. Ketika karyawan secara konsisten menunjukkan emosi palsu, hal ini dapat mempengaruhi keaslian dan otentisitas interaksi mereka dengan rekan kerja dan atasan. Perasaan ketidakautentikan dalam berinteraksi dengan orang lain dapat menciptakan stres tambahan dan meningkatkan risiko *Emotional Exhaustion*. Menurut Grandey (2000), *surface*

acting adalah pengaturan emosi yang membutuhkan usaha dan selalu menghabiskan sumber daya individu. Dalam konteks dunia kerja yang dinamis dan tidak pasti, para karyawan menggunakan sumber daya emosional untuk memenuhi tuntutan regulasi emosional dan tugas kerja, yang seringkali mengakibatkan penipisan sumber daya. Karena *surface acting* mengharuskan seseorang untuk menampilkan emosi yang tidak selaras di tempat kerja, disonansi emosional ini kemungkinan besar akan menyebabkan kelelahan emosional (J. Zheng et al., 2021). Berdasarkan penjelasan diatas peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Surface Acting* berpengaruh positif dengan Kelelahan Emosional.

2.5.4. Peran *Surface Acting* pada Pengaruh antara *Work Family Conflict* terhadap *Emotional Exhaustion*

Ketika karyawan mengalami *work family conflict*, karyawan seringkali menghadapi tekanan tambahan karena harus menavigasi antara tuntutan pekerjaan yang bersaing dengan tuntutan keluarga yang memerlukan perhatian. Untuk menjaga keseimbangan antara kedua sisi ini, individu mungkin merasa perlu untuk mengadopsi *Surface Acting*. Mereka mungkin harus menyembunyikan perasaan stres, kekecewaan, atau ketidakpuasan mereka dan menunjukkan emosi yang lebih positif di tempat kerja. Peran *Surface Acting* dalam situasi ini adalah sebagai mekanisme koping yang digunakan individu untuk menjaga kesan positif

dan mencapai keharmonisan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Namun, strategi ini tidak selalu efektif, dan menghadirkan emosi palsu secara berkelanjutan dapat menguras sumber daya emosional individu. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan *Emotional Exhaustion*, di mana individu merasa kelelahan secara emosional akibat upaya yang berkepanjangan untuk menekan atau menyembunyikan perasaan yang sebenarnya (Wang et al., 2023).

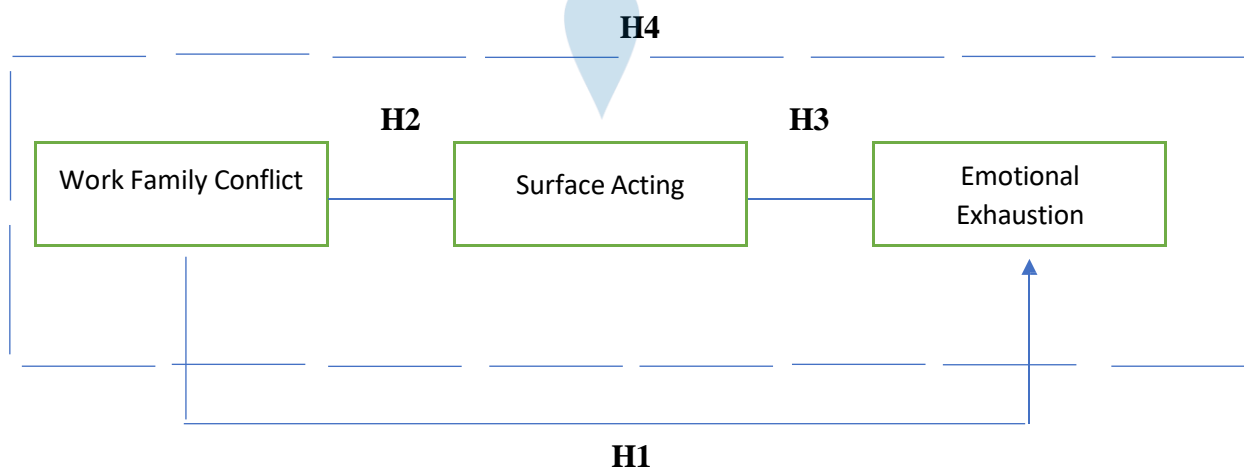
Mengingat emosi negatif (misalnya kecemasan, rasa bersalah) yang disebabkan oleh *work family conflict* karyawan cenderung bekerja sambil menekan ekspresi emosi negatif atau palsu yang positif. Tindakan ini menghabiskan sumber daya energi dan mengakibatkan individu merasa terkuras, terutama di lingkungan konstruksi yang penuh tekanan yang kekurangan dukungan emosional atau sumber daya tambahan. Kelelahan emosional cenderung terjadi ketika individu mengalami penipisan sumber daya yang substansial. Berdasarkan teori COR dan bukti sebelumnya, *work family conflict* di antara para karyawan menyebabkan hilangnya sumber daya energi yang membangkitkan strategi penanggulangan emosional dari tindakan *surface acting*. Kontrol emosional melalui tindakan permukaan menghasilkan hilangnya sumber daya sekunder dan kehilangan spiral, menyebabkan kelelahan emosional (J. Zheng et al., 2021). Dengan demikian, peran *Surface Acting* dalam hubungan antara *work family conflict* dan *Emotional Exhaustion* adalah sebagai mediator atau perantara. *Surface Acting* bertindak sebagai mekanisme melindungi individu dari dampak langsung konflik antara pekerjaan dan keluarga, namun juga dapat

menjadi salah satu faktor yang memperkuat pengaruh negatif *work family conflict* terhadap *Emotional Exhaustion*. Oleh karena itu, penting bagi organisasi dan individu untuk mengenali peran *Surface Acting* dalam menghadapi konflik antara pekerjaan dan keluarga dan mencari cara untuk mengelola konflik ini secara sehat dan efektif tanpa harus mengorbankan kesejahteraan emosional di tempat kerja (Nauman et al., 2023). Maka dari itu peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Surface Acting* memediasi hubungan antara *Work Family Conflict* dan Kelelahan Emosional.

2.6. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1 Model Penelitian



Sumber: Jurnal *Linking work family conflict and burnout from the emotional resource prespective construction professionals* (Diolah