

**HUBUNGAN STRATEGI *COGNITIVE REAPPRAISAL*
DAN *EXPRESSIVE SUPPRESSION* DENGAN
KELELAHAN EMOSIONAL PADA *FRONTLINER*
BANK DI SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

OLEH:

FITHRIYAH DINAH SHALIHAH

04041381722049

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2022

**HUBUNGAN STRATEGI COGNITIVE REAPPRAISAL
DAN EXPRESSIVE SUPPRESSION DENGAN
KELELAHAN EMOSIONAL PADA FRONTLINER
BANK DI SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

OLEH:

FITHRIYAH DINAH SHALIHAH

04041381722049

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN STRATEGI COGNITIVE REAPPRAISAL DAN
EXPRESSIVE SUPPRESSION DENGAN KELELAHAN EMOSIONAL
PADA FRONTLINER BANK DI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

FITHRIYAH DINAH SHALIHAH

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 6 Desember 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog

NIP. 198703192019032010

Pembimbing II

M. Zainal Fikri, S.Psi., M.A

NIP. 19808132015104101

Penguji I

Indra Prapto Nugroho, S.Psi., M.Si

NIP. 199407072018031001

Penguji II

Rosada Dwi Iswari, M.Psi., Psikolog

NIP. 199010282018032001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Psikologi

Tanggal 6 Desember 2021



Wang Prong Mardhiyah, S.Psi., M.Si

NIP. 197805212002122004

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Nama : Fithriyah Dinah Shalihah
NIM : 04041381722049
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Kedokteran
Judul Proposal Penelitian : Hubungan Strategi *Cognitive Reappraisal* dan *Expressive Suppression* dengan Kelelahan Emosional pada Frontliner Bank di Sumatera Selatan

Palembang, 6 Desember 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Marisyah Pratiwi, M.Psi., Psikolog

NIP. 198703192019032010

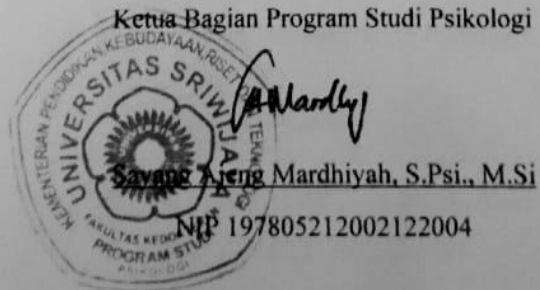
Dosen Pembimbing II

M. Zaina Fikri S.Psi., M.A

NIP. 198108132015104101

Mengetahui,

Ketua Bagian Program Studi Psikologi



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil ‘alamin segala puji dan syukur kepada Allah subhanahu wa ta’ala yang telah memberikan segala kenikmatan, rahmat dan taufik yang tiada henti-hentinya, sehingga peneliti mendapatkan kemudahan, kelancaran dan pertolongan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mempersembahkan hasil skripsi ini serta ungkapan rasa terima kasih teruntuk kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada hentinya untuk peneliti. Semoga harapannya kelak ilmu yang didapatkan dan diperoleh ini menjadi berkah dan amal jariyah untuk membuat mama dan papa bangga. Kasih sayang selalu tercurah untuk mama dan papa, diiringi doa semoga mama dan papa diberikan keberkahan, kesehatan dan berada dalam lindungan Allah subhanahu wa ta’ala.
2. Keluarga besar atas semua dukungan baik verbal maupun non verbal dan doa yang telah diberikan. Terima kasih telah menjadi sumber penyemangat bagi peneliti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala nikmat dan karunia yang senantiasa dicurahkan oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala Yang Maha Pengasih dan Maha Penyanyang, sehingga melalui rahmat, hidayah, beserta kasih sayang dariNya, maka peneliti masih diberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Hubungan Strategi *Cognitive Reappraisal* dan *Expressive Suppression* dengan Kelelahan Emosional pada *Frontliner* Bank di Sumatera Selatan”**

Dalam proses pembuatan tugas penyusunan penelitian ini, terdapat banyak hal yang dapat peneliti pelajari. Tidak hanya itu, peneliti juga banyak menerima bantuan dan bimbingan yang diberi dari berbagai pihak, sehingga peneliti bisa mengatasi dengan baik berbagai kendala yang ada selama proses penelitian ini berlangsung. Peneliti mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Bapak dr. H. Syarif Husin, M.S
3. Kepala Bagian Program Studi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Ibu Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si
4. Koordinator Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Rosada Dwi Iswari, M.Psi, Psikolog.
5. Marisya Pratiwi, M. Psi., Psikolog, selaku pembimbing I dalam penyusunan tugas akhir skripsi atas pelajaran dan arahan serta motivasi yang berharga
6. M. Zainal Fikri, S.Psi. M.A, selaku pembimbing II yang telah membantu penyusunan skripsi
7. Para dosen dan staf Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

SURAT PERNYATAAN

Saya Fithriyah Dinah Shalihah yang bertanda tangan di bawah ini, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia derajat kesarjaan saya dicabut.

Inderalaya, 27 November 2021

Yang menyatakan,



Fithriyah Dinah Shalihah

NIM 04041381722049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Keaslian Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Kelelahan Emosional	26
1. Pengertian Kelelahan Emosional	26
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelelahan Emosional	27
3. Komponen Kelelahan Emosional	30
B. Regulasi Emosi	31
1. Pengertian Regulasi Emosi	31
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Regulasi Emosi.....	32

3. Aspek Regulasi Emosi.....	37
4. Strategi Regulasi Emosi.....	39
C. Hubungan Strategi <i>Cognitive Reappraisal</i> dan <i>Expressive Suppression</i> dengan Kelelahan Emosional pada <i>Frontliner</i>	41
D. Kerangka Berpikir	44
E. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Identifikasi Variabel Penelitian	46
B. Definisi Operasional Variabel	46
1. Kelelahan Emosional.....	46
2. Regulasi Emosi.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Metode Pengumpulan Data	49
E. Validitas dan Reliabilitas.....	52
F. Metode Analisis Data	53
1. Uji Asumsi.....	53
2. Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Orientasi Kancah Penelitian	55
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian	58
1. Persiapan Administrasi.....	58
2. Persiapan Alat Ukur Skala Psikologi.....	58
3. Pelaksanaan Penelitian	63
C. Hasil Penelitian.....	67
D. Hasil Analisis Tambahan.....	75

E. Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot skor pernyataan.....	50
Tabel 3.2 <i>Blue-print</i> Skala Kelelahan Emosional	51
Tabel 3.3 <i>Blue print</i> skala Regulasi Emosi	52
Tabel 4.1 Distribusi Skala Kelelahan Emosional Aitem Valid dan Tidak Valid	60
Tabel 4.2 Skala Kelelahan Emosional.....	61
Tabel 4.3 Distribusi Skala Regulasi Emosi Aitem Valid dan Tidak Valid.....	62
Tabel 4.4 Distribusi Penomoran Skala Regulasi Emosi.....	63
Tabel 4.5 Tanggal Sebar Skala Uji Coba.....	65
Tabel 4.6 Deskripsi Usia Subjek Penelitian.....	67
Tabel 4.7 Deskripsi Jenis Kelamin Subjek Penelitian.....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Jenis Pekerjaan Subjek Penelitian.....	68
Tabel 4.9 Deskripsi Jenis Bank Penelitian.....	68
Tabel 4.10 Deskripsi Masa Kerja Subjek Penelitian.....	69
Tabel 4.11 Deskripsi Data Hipotetik dan Data Empiris Variabel Penelitian	69
Tabel 4.12 Tabel Formulasi Kategorisasi	70

Tabel 4.13 Deskripsi Kategorisasi Kelelahan Emosional Subjek Penelitian	71
Tabel 4.14 Deskripsi Kategorisasi <i>Cognitive Reappraisal</i> Subjek Penelitian	71
Tabel 4.15 Deskripsi Kategorisasi <i>Expressive Suppression</i> Subjek Penelitian	72
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil Uji Linieritas Untuk Tiap Variabel.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Spearman's rho.....	74
Tabel 4.19 Deskripsi Hasil Uji Beda Independent Sample t Test Berdasarkan Jenis Kelamin Subjek.....	76
Tabel 4.20 Deskripsi Hasil Uji Beda Mann Whitney Berdasarkan Jenis Kelamin Subjek.....	76
Tabel 4.21 Deskripsi Hasil Uji Beda Kruskal Wallis Berdasarkan Masa Kerja Subjek	77
Tabel 4.22 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia Subjek.....	78
Tabel 4.23 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Subjek	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	100
LAMPIRAN B	113
LAMPIRAN C	120
LAMPIRAN D	126
LAMPIRAN E	131
LAMPIRAN F	136

HUBUNGAN STRATEGI *COGNITIVE REAPPRAISAL* DAN *EXPRESSIVE SUPPRESSION* DENGAN KELELAHAN EMOSIONAL PADA *FRONTLINER* BANK DI SUMATERA SELATAN

Fithriyah Dinah Shalihah¹, Marisya Pratiwi²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *cognitive reappraisal* dan *expressive suppression* dengan kelelahan emosional pada *frontliner* bank di Sumatera Selatan. Hipotesis penelitian ini yaitu ada hubungan hubungan strategi *cognitive reappraisal* dengan kelelahan emosional pada *frontliner* bank di Sumatera Selatan dan ada hubungan *expressive suppression* dengan kelelahan emosional pada *frontliner* bank di Sumatera Selatan.

Populasi penelitian ini adalah *frontliner* bank di Sumatera Selatan, Sampel pada penelitian sebanyak 48 responden dan pada uji coba berjumlah 50 responden. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*. Alat ukur menggunakan skala kelelahan emosional yang mengacu pada komponen-komponen kelelahan emosional dari Maslach, Schaufeli, dan Leither (2001) dan Skala regulasi emosi mengacu pada strategi-strategi regulasi emosi dari Gross dan John (2003). Analisis data menggunakan teknik korelasi *spearman*.

Hasil analisis korelasi menunjukkan $R = -0.628$, $P = 0.000$ ($p < 0,05$) pada kelelahan emosional dengan *cognitive reappraisal*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *cognitive reappraisal* memiliki hubungan negatif dengan kelelahan emosional. Lalu, pada kelelahan emosional dengan *expressive suppression* menunjukkan $R = -0.305$, $P = 0.035$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa *expressive suppression* memiliki hubungan negative dengan kelelahan emosional. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kata kunci : kelelahan emosional, *cognitive reappraisal*, *expressive suppression*

¹ Mahasiswa Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya
Dosen Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

Pembimbing I



Marisya Pratiwi M.Psi, Psikolog
NIP 198703192019032010


Pembimbing II



M. Zulfikri S. Pri. M.A
NIP 19808132015104101



Mengetahui,
Bagian Program Studi Psikologi



Sayang Aji Mardiyah, S.Psi., M.Si
NIP 197805212002122004

THE RELATIONSHIP BETWEEN COGNITIVE REAPPRAISAL AND
EMOTIONAL EXHAUSTION WITH EXPRESSIVE SUPPRESSION
AMONG FRONTLINER BANK IN SOUTH SUMATERA

Fithriyah Dinah Shalihah¹, Marisya Pratiwi²

ABSTRACT

The study aim to determine the relationship between cognitive reappraisal and expressive suppression with emotional exhaustion among frontliner bank in South Sumatera. The hypothesis of this study there are relationship cognitive reappraisal with emotional exhaustion frontliner bank in South Sumatera and relationship between expressive suppression with emotional exhaustion

The population in this study was frontliners bank in South Sumatera. research sample of this study was 48 frontliners and sample of try out was frontliners. This study used sampling purposive technique. Measuring instrument in this study used a scale of emotional exhaustion that refers to components of Maslach, Schaufelli and Leiter (2001) and emotional regulation scale that refers to strategies of Gross and John (2003). The research used spearman correlation analysis.

The results of the correlation analysis showed $R = -0.628$, $P = 0.000$ ($p < 0.05$) on cognitive reappraisal with emotional exhaustion. These results indicate that cognitive reappraisal has a negative relationship with emotional exhaustion. Then, the emotional exhaustion with expressive suppression showed $R = -0.305$, $P = 0.021$ ($p < 0.05$). This shows that expressive suppression has a negative relationship with emotional exhaustion. These hypothesis are accepted.

Keyword : Emotional exhaustion, cognitive reappraisal, expressive suppression

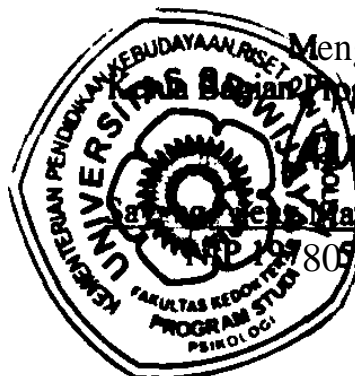
¹ Student of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University
² lecturer of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University

Pembimbing I

Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog
NIP 198703192019032010

Pembimbing II

M. Zainia Fikri S.Psi., M.A
SIP 19808132015104101



Mengetahui,
Bendahara Bagian Program Studi Psikologi

Hardhiyah, S.Psi., M.Si
NIP 19805212002122004

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pekerjaan dan keluarga merupakan hal yang terpenting bagi kehidupan orang dewasa (Osharoff,2011). Melalui keluarga, seseorang mendapat kasih sayang, perhatian, serta segala pemenuhan hidupnya. Keluarga juga merupakan sarana penting bagi pembentukan dan pengembangan karakter seorang individu. Sementara melalui pekerjaan, seseorang dapat lebih menemukan jati dirinya, menumbuhkan semangat dan tekad dalam usaha serta dapat lebih mensejahterakan hidup dan keluarganya (Natalia & Suharnomo, 2015).

Di zaman sekarang ini tidak hanya peran suami yang bekerja untuk mensejahterakan kehidupan keluarga, namun istri juga ikut berperan. Terjadinya peningkatan wanita yang bekerja dari tahun ke tahun di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018 partisipasi pekerja wanita mengalami peningkatan sebesar 0,40 persen dari tahun sebelumnya atau dari jumlah populasi pekerja di Indonesia tahun 2018 sebanyak 133,94 juta jiwa dan sebanyak 55,44 juta jiwa adalah pekerja wanita dibanding tahun sebelumnya yang hanya berjumlah 50,89 juta jiwa (BPS,2018).

Alasan wanita bekerja dikarenakan tidak semata-mata untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, tetapi juga untuk aktualisasi diri, bahkan bisa jadi seorang wanita bekerja dapat menjadi model positif bagi perkembangan anak (Handayani, 2013).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita bekerja mengalami *emotional exhaustion*. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho dan Indawati (2021) menunjukkan karyawan wanita Universitas Negeri Surabaya mengalami *emotional exhaustion* yang tinggi yang berdampak pada pekerjaan. Kemudian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Perski, Grossi, Evengard, Blomkvist, Yilbar, dan Orth-Gomer (2002) menunjukkan para karyawati di sektor publik Swedia mengalami *emotional exhaustion* yang tinggi, hal ini disebabkan karena ketegangan pekerjaan, dukungan sosial yang sedikit di tempat kerja, dan lebih banyak keluhan somatik.

Untuk mengetahui *emotional exhaustion* pada karyawati peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 November 2020, 21 November 2020 dan 28 November 2020.

Pada responden berinisial R sudah bekerja bekerja di bank X selama 10 tahun. R memiliki 2 anak. R adalah seorang karyawati di bank X sebagai *customer service*. R menyatakan bahwa R masuk kerja setengah 8, masa COVID jam 8. Dalam bidang operasional dalam bidang pelayanan tutupnya 7 jam, absen 1 jam sebelum absen berarti absen jam 4. Jika pelayanan operasional harus selesai pada jam yang telah ditentukan. Terkait jam pulang kerja disesuaikan. Sehingga tidak tentu 7 jam bekerja. Jika pekerjaan selesai, maka selesai pula ,jika belum tergantung pada karyawati itu sendiri memilih untuk pulang atau lembur, jika memilih pulang akan menumpuk di keesokkan harinya. Menurut R pekerjaan sebagai *frontliner* tidak pasti pulang jam kerja tergantung dari tugas pekerjaan. Kemudian R mengatakan *frontliner* di bank bank terdapat dua jenis, ada yaitu sebagai *teller* dan *costumer service*. Pada teller resiko

yang dialami jika terjadi selisih maka laporan dapat dikatakan belum selesai, jika karyawan menunda pekerjaan pada saat itu maka keesokan harinya tidak dapat diperbaiki, R mengatakan sebagai *teller* harus diselesaikan pada hari yang sama. Sama halnya pada *customer service* jika tidak di periksa saat hari yang sama akan terjadi kesalahan di kemudian hari dan akan berakibat fatal. R mengatakan masalah perbankan menyangkut pihak ketiga, jika terjadi selisih akan mengurangi rasa kepercayaan nasabah. R mengaku banyak *jobdesk* sebagai *frontliner* terlebih lagi di akhir tahun. R mengatakan untuk tepat waktu pulang kerja tergantung dari banyaknya nasabah yang datang. Jika banyak nasabah yang datang R mengatakan bahwa R pernah diluar waktu yang telah ditentukan. R mengaku bahwa R paling lama pulang jam 1 malam, pada saat itu R sedang akhir tahun sehingga banyak R lakukan.

R mengaku bahwa R sudah capek, R hanya menunggu waktu untuk berhenti bekerja. R berkata jika bekerja di bank X akan di mutasi, jika R mendapat mutase diluar kota R akan berhenti bekerja namun jika masih mentap di Palembang R masih bekerja di bank X. Kemudian, R juga menyatakan pekerjaan sebagai *frontliner* hanya memiliki istirahat yang sedikit, istirahat hanya dilakukan untuk makan dan solat. R mengatakan bahwa R bagian *customer service* di bagian prioritas. Sehingga jam istirahat R tidak menentu, tergantung pada nasabah. R mengatakan bahwa di bagian prioritas, nasabah memiliki kebebasan waktu untuk menemui *customer service*. Sehingga menurut R tidak mempunyai jam istirahat, R pintar-pintar menyempatkan untuk sholat dan makan. R mengaku bahwa R memiliki istirahat seadanya, R sering merasakan lelah, R sudah biasa merasakan lelah dan capek. R mengaku bahwa R terkadang hanya bisa

menyempatkan untuk solat saja, makan jam 3 sudah biasa. Dikarenakan R telat untuk makan dan juga tidak teratur, R mengaku bahwa hal itu membuat R memiliki sakit *maag*. R mengatakan sakit orang bank adalah *maag* dan pusing, lalu berdampak pada emosional yang terkadang merasakan kesal.

Pada responden A sudah berkerja di bank X dari tahun 2014 (6 tahun), A memiliki anak 1. A berada di posisi *teller*. A mengaku bahwa bekerja sebagai *frontliner* pulang kerja tidaklah menentu. A mengatakan paling lama pulang jam setengah 7 malam. A mengatakan bekerja sebagai *frontliner* membuat A suka merasa pusing dan merasa pegal, hal itu dikarenakan menurut A teller harus mengambil uang dan mengangkat uang. A mengaku sangat capek diposisi *frontliner*, namun A sendiri tidak mau terlalu merasakan capeknya bekerja, A lebih memilih untuk bersyukur dikarenakan capeknya, menurut A diluar sana banyak orang yang menginginkan pekerjaan.

Pada responden berinisial B, B karyawati bank X diposisi *customer service*. B sudah bekerja di bank X dari tahun 2013 sehingga dapat disimpulkan bahwa B kurang lebih sudah bekerja selama 7 tahun. B berusia 31 tahun, menikah pada umur 28. B mengaku selama bekerja pernah pulang hingga larut malam yaitu jam setengah 11. Menurut B hal itu dikarenakan melakukan pemeriksaan, seperti menyiapkan berkas, dari tahun tahun yang sudah lama, data-data tersebut simpan di gudang dan harus di cari, biasanya karyawati bagian *frontliner* pulang hingga malam karena diharuskan untuk mencari perlengkapan berkas dan menyiapkan berkas. Contoh kegiatan yang R lakukan ialah harus memperbarui data jika data nasabah memiliki KTP baru, hal

tersebut harus di *cleansing*, R harus menangani 5000 data, hal itu lah sebab R dan karyawan *frontliner* lembur. B sendiri merasakan kelelahan bekerja sebagai *customer service*, B merasakan lelah bekerja ketika nasabah ramai datang ke bank X, lalu hal yang membuat B lelah dikarenakan pekerjaan yang menumpuk. R mengaku pekerjaan sebagai *frontliner* pernah membuatnya jatuh sakit. Pada saat itu B jatuh sakit pusing dan demam, dikarenakan aktivitas yang padat seperti banyaknya nasabah sehingga membuat R kurang istirahat pada akhirnya B jatuh sakit.

Peneliti juga melakukan survei pada tanggal 20 Oktober 2020 untuk mengukur *emotional exhaustion* berdasarkan teori yang dikemukakan Maslach, Schaufeli, dan Leither (2001) yang terdiri 3 komponen yaitu: a) merasa bekerja terlalu berat (Leither & Maslach, 2016), b) kehabisan sumber daya emosi dengan hilangnya sumber-sumber emosi (Maslach & Jackson, 1981), c) terhabisnya sumber daya secara fisik. Hasil survei menunjukkan, 10 dari 12 responden (83,3%) mengaku pernah merasa bekerja terlalu berat sehingga istirahat belum tercukupi. Lalu, 9 dari 12 responden (75%) menyatakan mengeluh di tempat kerja. Kemudian, 8 dari 12 (66,7%) mengaku bahwa aktivitas pekerjaan sebagai *frontliner* memengaruhi fisik dan kesehatan, 9 dari 12 (69,2%) responden mengalami penurunan kesehatan fisik diantara lain, sakit kepala (66,7%), merasa amat kelelahan (50%), gangguan pencernaan (33,3%), merasa ketegangan otot (33,3%), flu (41,7%), dan gangguan tidur (25%).

Menurut Jensen dan Rundmo (2015) *emotional exhaustion* memengaruhi sangat kuat pada kesehatan. Dampak dari *emotional exhaustion* pada kesehatan seperti

mengalami nyeri musculoskeletal (nyeri bagian badan, punggung, dan punggung) dan masalah gastrointestinal. Sama hal yang pada penelitian yang dilakukan oleh Wu (2009) yang menunjukkan *emotional exhaustion* berkorelasi positif pada masalah kesehatan seperti sakit kepala, sakit perut, masalah tidur, nyeri tubuh, dan hipertensi.

Hasil penelitian yang dilakukan Jensen dan Knudsen (2016) pada perusahaan bisnis travel bahwa *work-family conflict* memprediksi *emotional exhaustion* dari waktu ke waktu, sedangkan *emotional exhaustion* memprediksi keluhan psikologis dari waktu ke waktu. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Liu, Chang, Shi, Zhou dan Shao (2015) pada 125 karyawan perusahaan IT di Cina, menunjukkan hubungan positif *work-family conflict* dengan *emotional exhaustion*

Tidak selamanya kedua peran dapat berjalan dengan seimbang. Bahkan, terkadang dapat saling bertentangan dan menimbulkan konflik atau masalah (Novitasari, 2015). *Work-family conflict* merupakan bentuk konflik antara peran yang diakibatkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal (Greenhaus dan Beutell, 1985). Sependapat menurut Minnotte (2012) terjadinya tekanan peran dalam pekerjaan dan tekanan peran dalam keluarga berpotensi untuk berkonflik satu sama lain dan bersifat dua arah seperti konflik dengan pekerjaan yang dipandang berdampak pada keluarga dan begitu juga sebaliknya. Konflik dua arah yang dimaksud yaitu konflik di pekerjaan mempengaruhi seseorang dalam berperan sebagai ibu rumah tangga, sedangkan konflik di keluarga mempengaruhi peran seseorang dalam bekerja.

Konflik antara peran pekerjaan dan peran keluarga disebut konflik kerja keluarga (*work-family conflict*). Menurut Frone, Russell, dan Cooper (1992) mendefinisikan bahwa *work-family conflict* sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi karyawan harus melakukan pekerjaan di kantor dan disisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Sedangkan menurut Greenhaus dan Beutell (1985) *work-family conflict* adalah suatu bentuk konflik peran ganda di mana tekanan peran dari pekerjaan dan domain keluarga saling tidak kompatibel dalam beberapa hal. Artinya, partisipasi dalam pekerjaan (keluarga) peran dilakukan lebih sulit berdasarkan partisipasi dalam peran keluarga (pekerjaan).

Work-family conflict akan muncul pada pekerja wanita, terutama jika pasangan tersebut bekerja (Adityawira & Supriyadi, 2017). Sependapat menurut Greenhaus dan Beutell (1985) wanita yang sudah menikah, berkeluarga, memiliki anak yang masih kecil terjadinya konflik kerja keluarga daripada yang belum menikah.

Untuk mengukur *work-family conflict* peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 November 2020, 21 November 2020 dan 28 November 2020 kepada 3 karyawan *frontliner* bank X. Bekerja sebagai *customer service* di bank X membuat R terkadang pulang ralat malam. R mengaku bahwa anak R protes jika R pulang malam. R juga mengaku lebih banyak menghabiskan waktu di kantor daripada bersama keluarga. Menurut R 80% bagian apa aja banyak di tempat kerja, bank terkenal pulang malam, datang pagi. R mengatakan setiap pagi tidak bisa menyiapkan untuk keluarga, nggak sempat menyiapkan dari pagi. karena keteteran, R mengatakan belum bisa

memanajemen waktu. R tidak bisa mendampingi anak R untuk sekolah daring, R sangat ingin mendampingi sang anak. R sudah mempersiapkan mental tidak akan bisa seperti ibu-ibu lain yang bisa mengantarkan anak ke sekolah, tapi sebelum sekolah sudah dipersiapkan anak sudah bisa membaca, berhitung dan lain lain dengan memanggil guru les, R berkata tidak bisa mendampingi sang anak. R memiliki keinginan dan harapan bisa mengantar dan mendampingi anak. R mengatakan seharusnya bisa 50% untuk rumah, 50% untuk pekerjaan tapi kenyataan tidak bisa. R juga mengaku pernah kesal ketika banyak dapat pekerjaan. masa sekarang sulit jika mencari kerja.

Pada responden berinisial B, menyatakan bahwa B terkadang mengatakan pulang malam dan begitu juga suami B pulang malam. B mengatakan waktu B banyak dihabiskan di kantor daripada di rumah. B memerlukan *baby sitter* untuk mengurus anaknya. karena menyita waktu, pagi anak belum bangun, dan di malam hari anak sudah tidur. B merasakan diri B susah banget mengatur waktu, terlebih lagi ketika ada acara kantor, menurut B acara kantor dapat pulang sebelum magrib atau setelah magrib. B juga mengaku bahwa B ingin sekali mendampingi anaknya, melihat tumbuh kembang anaknya, namun dikarekan sudah tuntutan pekerjaan B sudah bisa menerima risiko.

Pada responden selanjutnya berinisial A. A mengaku bahwa A menitipkan anak A kepada orang tua A selama bekerja. A juga menyatakan bahwa A ingin sekali menemani anak, A mengaku sedih meninggalkan anak di karena tuntutan pekerjaan hal itu dilakukan A karena terpaksa. A mengaku bahwa banyak waktu A dihabiskan untuk

untuk kantor daripada keluarga, sehingga tidak bisa menemani anak. A juga menyatakan bahwa A pulang malam sehingga terkadang ketika A pulang bekerja anak A sudah cepat tidur, waktu dihabiskan untuk anak hanya sebentar di hari kerja.

Untuk mendukung fenomena, peneliti melakukan survei kepada para karyawan *frontliner* bank X yang berdasarkan teori *work-family conflict* oleh Greenhaus dan Beutell (1985), yang terdiri dari tiga jenis *work-family conflict* yaitu; a) *Time-based conflict*, b) *Strain-based conflict*, dan c) *Behavior-based conflict*. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2020, diketahui bahwa pada jenis *time-based conflict* 10 dari 12 responden (83,3%) responden menyatakan pekerjaan yang dijalani mengurangi waktu bersama keluarga. Kemudian, pada jenis *strain-based conflict*, menunjukkan 10 dari 12 responden (83,3%) responden mengaku pekerjaan sebagai *frontliner* lebih banyak menghabiskan waktu dikantor sehingga anda pernah melewatkan peran di rumah. Lalu, pada jenis *behavior-based conflict*, menunjukkan 8 dari 12 responden (66,7%) mengaku pernah merasa apa yang ingin dilakukan bersama keluarga tidak dapat dilakukan karena tuntutan pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hall, Dollard, Tuckey, dan Winefield (2010), menunjukkan terdapat hubungan antara *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* pada polisi. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Rubio, Osco, Recio, Urien, dan Peiro (2015) menunjukkan *work-family conflict* memprediksi *emotional exhaustion*, dan pada saat yang sama *emotional exhaustion* meningkatkan *work-family conflict* di kalangan tentara.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan *work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontliner* di Bank X.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan *work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontliner* di Bank X ?.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan *work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion* pada karyawan *frontliner* di Bank X.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, Psikologi Keluarga, dan Psikologi Perkembangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi karyawan *frontliner* diharapkan dapat mengendalikan dan mengelola *work-family conflict* dengan baik agar tidak terjadinya *emotional exhaustion* yang berkepanjangan sehingga berdampak negative pada peran pekerjaan dan keluarga. Serta pada penelitian ini diharapkan menjadi masukan agar karyawan *frontliner* memerankan dengan baik sebagai peran ibu di rumah dan sebagai karyawan.

b. Bagi perusahaan, yang pertama, penelitian ini diharapkan menjadi gambaran untuk memahami kondisi karyawan *frontliner* yang mengalami *emotional exhaustion* dan *work-family conflict*. Yang kedua, diharapkan penelitian ini menjadi masukan bagi perusahaan untuk membangun, memelihara, dan mendukung lingkungan kerja yang ramah keluarga. Hal tersebut memungkinkan untuk mengurangi efek buruk dari *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* pada karyawan *frontliner*. Serta memperkuat bagi karyawan *frontliner* akan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga sebagai peranan penting, yang akan berdampak pada kebermanfaatan dan kesuksesan organisasi yang berkelanjutan. Yang ketiga, bagi perusahaan diharapkan memberikan program pelatihan pengembangan keterampilan fungsional yang mendasar dan berkelanjutan pada karyawan *frontliner* yang bertujuan untuk mengajarkan karyawan *frontliner* bagaimana mengatur waktu secara efektif. Dengan program pelatihan yang berkelanjutan ini dapat menjadi solusi bagaimana karyawan *frontliner* menyelesaikan masalah yang terkait dengan *work-family conflict* dan *emotional exhaustion*. Yang keempat, bagi karyawan mengalami *emotional exhaustion* dan *work-family conflict* yang tinggi diharapkan perusahaan menyediakan ahli pembinaan / psikolog untuk memberikan fasilitas dan pusat pembinaan yang dapat memberikan bantuan kepada karyawan *frontliner*.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi yang berkaitan dengan penelitian *work-family conflict* dan *emotional exhaustion*.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran beberapa penelitian terkait, peneliti menemukan beberapa penelitian mengenai *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* yaitu sebagai berikut.

Penelitian pertama berjudul “Kontribusi Dukungan Sosial Pasangan Terhadap *Work-Family Conflict* pada Karyawati Bank” yang dilakukan oleh Novvi Yanti dan Tesi Hermaleni pada tahun 2019, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dukungan sosial pasangan terhadap *work-family conflict* pada karyawati bank. Partisipan dalam penelitian ini dilakukan kepada 104 karyawati bank yang telah menikah di kota Bukit tinggi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang datanya dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner. Data diukur dengan menggunakan skala dukungan sosial pasangan yang berjumlah 42 butir pertanyaan dengan reliabilitas $\alpha = 0.90$ dan skala *work family conflict* yang berjumlah 18 butir pertanyaan dengan reliabilitas $\alpha = 0.86$. Penelitian ini menemukan bahwa dukungan sosial pasangan berkontribusi terhadap *work-family conflict*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial pasangan berkontribusi sebesar 43 persen terhadap *work-family conflict* pada karyawati bank.

Penelitian kedua dilakukan oleh Lidya Febrianti Sondangni Naibaho dan Ika Zenita Ratnaningsih pada tahun 2018 yang berjudul “Hubungan Antara *Work-Family Conflict* dengan Komitmen Organisasi pada Karyawan Bank “X” Di Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *work-family conflict* dengan komitmen organisasi pada karyawan bank di Semarang dan sumbangan efektif *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi. Subjek penelitian ini adalah karyawan bank di Semarang dengan jumlah sampel 56 karyawan bank di Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat ukur skala *work-family conflict* (25 aitem, $\alpha=0,924$) dan skala komitmen organisasi (22 aitem, $\alpha=0,832$). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *work-family conflict* dengan komitmen organisasi pada karyawan bank di Semarang. Sumbangan efektif *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi sebesar 39,8% dan 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Penelitian ketiga yang berjudul “Hubungan antara *Adversity Intelligence* dengan *Work-Family Conflict* pada Ibu yang Bekerja sebagai Perawat” yang dilakukan oleh Diyah Arfidianingrum dan Siti Nuzulia, R.A Fadhallah pada tahun 2013. bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *adversity intelligence* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai perawat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Responden dalam penelitian ini adalah ibu yang bekerja sebagai perawat di dua rumah sakit swasta kota Semarang. Data penelitian diambil menggunakan skala *work-family conflict* dan skala *adversity intelligence*. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *adversity intelligence* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai perawat di RS Panti Wilasa Semarang.

Penelitian keempat berjudul “Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Perilaku Belajar pada Mahasiswa yang Bekerja” yang dilakukan oleh Anggia Putri dan Meita Santi Budiani pada tahun 2012 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kelelahan emosional terhadap perilaku belajar pada mahasiswa yang bekerja di Program Studi Psikologi Universitas Negeri Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi psikologi angkatan 2008-2011 yang bekerja, dengan sampel yang diteliti sebanyak 40 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Metode mengumpulkan data yang digunakan adalah angket untuk mengukur kelelahan emosional dan perilaku belajar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kelelahan emosional memberikan kontribusi sebesar 43% dalam mempengaruhi perilaku belajar sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur oleh peneliti.

Penelitian kelima berjudul “Kelelahan Emosional dan Strategi Coping pada Wanita *Single Parent* (Studi Kasus Single Parent Di Kabupaten Paser)” yang dilakukan oleh Era Rahmah Novie Ahsyari pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelelahan emosional dan strategi *coping* pada wanita *single parent*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian terdiri dari tiga informan primer dan tiga informan sekunder. Teknik

pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penyebab perceraian dari ketiga subjek adalah masalah keuangan, komunikasi, keluarga, perselingkuhan dan KDRT, sehingga berdampak pada multitasking, solo parenting dan issue of self dan berdampak pada masalah keuangan, praktis, psikologis, emosional, sosial, perubahan konsep diri dan sulit memenuhi figur ayah. Hal ini menyebabkan kelelahan emosional yang dialami subjek seperti kelelahan fisik seperti sakit kepala, sulit tidur, daya tahan tubuh menurun dan hipertensi. Kelelahan emosi yang dialami adalah mudah menangis, cemas, sulit beradaptasi dan mudah marah sedangkan kelelahan mental yang dialami adalah merasa tidak berharga, sensitif, mengalami kebingungan dalam mengambil keputusan, merasa tidak bahagia dan kehilangan kepercayaan diri. Strategi *coping* yang dilakukan subjek terdiri adalah *problem focused coping* dengan mengurangi intensitas bekerja, berkegiatan positif, bekerja keras, tidak mau bertemu dengan mantan suami, menunjukkan pada mantan suami bahwa mampu hidup lebih baik, memperbaiki pribadi diri, mandiri dalam menghidupi keluarga sedangkan *emotional focused coping* adalah dengan menyibukkan diri dan memperluas pergaulan, menyesali diri telah mengambil keputusan yang cepat dan menutup diri tentang perceraian, sabar dan ikhlas dengan ujian Tuhan, mengambil hikmah setiap permasalahan dan mendekatkan diri pada Tuhan.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Ponniah Raman, Murali Sambasivan, dan Naresh Kumar pada tahun 2015 yang berjudul "Counterproductive Work Behavior among Frontline Government Employees: Role of Personality, Emotional Intelligence,

Affectivity, Emotional labor, and Emotional Exhaustion”. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional (IE), afektifitas, tenaga kerja emosional dan kelelahan emosional terhadap perilaku kerja kontraproduktif (CWB) garis depan karyawan di sektor pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Partisipan dalam penelitian ini 625 karyawan *frontline* yang bekerja di konter layanan di 25 kementerian di Malaysia, namun dalam penelitian ini menerima tanggapan 519 tanggapan dari para karyawan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala EI, skala *personality traits*, skala *affectivity*, skala *emotional labor*, skala *emotional exhaustion*, dan skala CWB. Hasil penelitian ini menemukan: (1) faktor kepribadian karyawan mendorong IE mereka, efektifitas, tenaga emosional, kelelahan emosional, dan CWB dan (2) EI dan efektifitas mempengaruhi kerja emosional, kelelahan emosional dan CWB. Kesimpulan dari penelitian ini adalah melalui model terintegrasi, mempelajari peran secara tidak langsung dari tenaga kerja emosional dan kelelahan emosional.

Penelitian ketujuh berjudul “ Employees’ Emotional Labor and Emotional Exhaustion: Trust and Gender As Moderators ” yang dilakukan oleh Wenlan Wang, Shenghua Huang dan Hongbiao Yin pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh gender dan kepercayaan karyawan pada rekan kerja pada hubungan antara kerja emosional dan kelelahan emosional. Partisipan dari penelitian ini terdiri dari 679 para karyawan layanan Bahasa Mandarin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah skala *emotional labor*, skala *trust in colleagues*, dan skala *emotional exhaustion*. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada rekan kerja hubungan negatif antara tindakan karyawan dan kelelahan emosional, hasil juga menunjukkan hubungan positif antara akting permukaan (*surface acting*) karyawan dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), Dan hasil penelitian ini juga menunjukkan pengaruh buruk yang sangat kuat kepercayaan bagi aktor permukaan (*surface acting*) pada wanita. Penemuan ini menunjukkan wanita memiliki kecenderungan untuk menghindari risiko dan lebih sensitif terhadap pembentukan kepercayaan daripada pria. Saran dari penelitian ini manajer harus mempertimbangkan tindakan permukaan sebagai bagian dari riasan kesejahteraan psikologis karyawan.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Noraini M. Noor dan Masyitah Zainuddin pada tahun 2011 yang berjudul “Emotional Labor and Burnout among Female Teachers: Work–Family Conflict as Mediator”. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana kerja emosional [*surface acting (SA)* dan *deep acting (DA)*] dan *work-family conflict* berkontribusi untuk menjelaskan varians dalam *burnout* (kelelahan emosional dan depersonalisasi). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini terdiri 102 orang yang menikah, guru perempuan bahasa Melayu, dengan setidaknya satu anak yang tinggal di rumah, hasil menunjukkan bahwa SA berhubungan positif dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi. Alat ukur yang digunakan adalah skala *emotional labor*, skala *burnout*, dan skala *work–family conflict*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* memediasi hubungan antara emosional tenaga kerja dan kelelahan. Namun, tidak ada efek moderasi dari *work-family conflict* pada hubungan SA-burnout yang ditemukan.

Penelitian kesembilan berjudul “Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion and Job Performance” yang dilakukan oleh Tae Won Moon dan Won-Moo Hur pada tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana *emotional intelligence* (EI) mempengaruhi *emotional exhaustion (burnout)* akibat kerja, dan tujuan dari penelitian ini juga untuk meneliti bagaimana *emotional exhaustion* mempengaruhi *job performance* individu dalam hal komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini 295 karyawan di Korea Selatan. Alat ukur yang digunakan adalah skala *emotional intelligence*, skala *emotional exhaustion*, dan skala *job performance*. Hasil penelitian ini menunjukkan penilaian emosi, optimisme, dan keterampilan sosial secara negatif terkait dengan *emotional exhaustion* namun faktor pemanfaatan emosi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* ditemukan berhubungan negatif dengan prestasi kerja dalam hal komitmen organisasi dan kepuasan kerja dan efek mediasi dari *emotional exhaustion* dikonfirmasi berhubungan antara prestasi kerja dan penilaian emosi, optimisme, dan keterampilan sosial sebagai faktor kecerdasan emosional.

Penelitian kesepuluh yang dilakukan oleh Lu, Luo Kao, Shu-Fang Chang, Ting-Ting Wu, Hsin-Pei Cooper, dan Cary L. pada tahun 2011 yang berjudul “Work/family Demands, Work Flexibility, Work/family Conflict, and Their Consequences at Work: A National Probability Sample in Taiwan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pekerjaan / tuntutan keluarga, fleksibilitas kerja, konflik pekerjaan / keluarga, dan hasil terkait pekerjaan dalam konteks budaya

masyarakat Tionghoa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini 1122 responden. Alat ukur yang digunakan adalah skala *work demands*, skala *work flexibility*, skala *family demands*, skala *work to family conflict*, skala *family to work conflict*, dan skala *consequences at work*. Hasil penelitian ini menunjukkan pada karyawan Taiwan, tuntutan pekerjaan berhubungan positif dengan konflik pekerjaan / keluarga, sedangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga berhubungan positif dengan konflik keluarga / pekerjaan. Konflik kerja / keluarga berhubungan negatif dengan kepuasan kerja dan konflik keluarga / kerja dengan komitmen organisasi. kemudian pada penelitian ini menemukan bahwa kebijakan dan praktik organisasi seperti fleksibilitas kerja dapat mengurangi perasaan pekerjaan yang mengganggu keluarga, lebih jauh meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Saran dalam penelitian ini agar berbagai kebijakan perusahaan mempertimbangkan dan merumuskan nilai-nilai budaya inti seperti individualisme-kolektivisme.

Daftar Pustaka

- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support and work family conflict with and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81:411–420.
- Adityawira, I. K. Y., & Supriyadi. (2017). Hubungan konflik kerja keluarga terhadap motivasi kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi pada perawat wanita bali di rumah sakit di Bali. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(1), 183-197.
- Ahmad, A. (2008). Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, Vol. 4, No. 1.
- Ahmad, A. (2010). Work-family conflict among junior physicians: its mediating role in the relationship between role overload and emotional exhaustion. *Journal of Social Sciences*. DOI: 10.3844/jssp.2010.265.271
- Ahsyari, E., R., N. (2014). Kelelahan emosional dan strategi coping pada wanita single parent (studi kasus single parent di kabupaten paser). *Psikoborneo*, Vol 2, No 3: 170-176.
- Arfidianingrum, D. Nuzulia, S., & Fadhallah, R., A. (2013). Hubungan antara adversity intelligence dengan work-family conflict pada ibu yang bekerja sebagai perawat. *Developmental and Clinical Psychology* 2 (2), ISSN 2252-6358.
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan skala psikologi edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baeriswyl, S., Krause, A., & Schwaninger, A. (2016). Emotional exhaustion and job satisfaction in airport security officers work–family conflict as mediator in the job demands–resources model. *Front. Psychology*. 7:663. Doi: 10.3389/fpsyg.2016.0066.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2012). The Spillover-Crossover model. In J. Grzywacs & E. Demerouti (Eds.), *Work-life balance. Psychology Press*.
- Bakker, Arnold B., Shimazu, A., Demerouti E., Shimada, K., & Kawakami, N. (2014). Work engagement versus workaholism: a test of the spillover-crossover model. *Journal of Managerial Psychology*, 29(1), pp: 63-80

- Burke R. J., T. Weir, R. F., & DuWors, J. (1980). Work demands on administrators and spouse well-being. *Human Relations*, 33:253–278.
- Beutell, N. I., & Greenhaus, I. H. (1980). Integration of home and non-home roles: Women's conflict and coping behavior. *Journal of Applied Psychology*, 1983, 68, 43-48.
- Bellavia, G., & Frone, M. R. (2005). Work–family conflict. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 113–147). Thousand Oaks, CA: Sage.
- BPS. (2018). *Berita Resmi Statistik Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Februari 2018*. Diakses pada 20 September 2020. dikutip dari <https://www.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html>.
- Cascio, F. W. (2006). Managing human resources: productivity, quality of work life, profits. *Irwin Mc Graw: USA*.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621– 656.
- Deery, S. Iverson, R. & Walsh, J. (2002). Work relationships in telephone call centres: understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies* , 39(4), Doi: <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00300>
- Ducharme, L.J., Knudsen, H. K., & Roman, P.M. (2013). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: the protective role of coworker support. *Sociological Spectrum: Mid-South Sociological Association*, 28:1, 81-104. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/02732170701675268>
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980-2000). *Journal of Vocational Behavior*, 124-197.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanism linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 178-199.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work–family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145–167. Doi: <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1577>
- Frone, M.R., Russell, M., & Cooper, M.L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of applied psychology*, 77(1), 65-78. Doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>.

- Gaines, J. & Jermier, J. (1983) Emotional Exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586. Doi: <http://dx.doi.org/10.2307/255907>.
- Grandey, A. A., Cordeiro, B. L., & Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305–323. Doi: <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>
- Grandey A.A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54:350–370.
- Greenbaum, R. L., Quade, M. J., Mawritz, M. B., Kim, J., & Crosby, D. (2014). When the customer is unethical: the explanatory role of employee emotional exhaustion onto work–family conflict, relationship conflict with coworkers, and job neglect. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 99, No. 6, 1188–1203.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Source of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., & Kopelman, R. E. (1981). Conflict between work and nonwork roles: Implications for the career planning process. *Human Resource Planning*. 1981, 4(1), 1-10.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72–92. Doi: <https://doi.org/10.2307/20159186>
- Grywacz, J.G., & Marks, N.F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No. 1. Doi: 10.1037//1076-8998.5.1.11.
- Hall, G. B., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., Winefield, A. H., & Thompson, B. M. (2010). Job demands, work–family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 237–250. Doi: <https://doi.org/10.1348/096317908X401723>.
- Handayani, A. (2013). Keseimbangan kerjs keluarga pada perempuan bekerja: tinjauan teori border. *Buletin Psikologi*. Vol 21, No 02. ISSN: 0854-7108.
- Hidayati, F.N.R. (2015). Hubungan antara self compassion dengan work family conflict pada staf markas palang merah Indonesia provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Psikologi Undip*,. Vol.14, No. 02.

- Hills, M. E. (2014). Emotional exhaustion: creation of a new measure and exploration of the construct. *Thesis*.
- Herman, J. B., & CGyllstrom, K. K. (1977). Working men and women: Inter-and inira-role conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1977, 1, 319-333.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. Doi: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hochschild,A., R. (1983) . *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univ. Calif.Press.
- Hyman, J. & Summers, J. (2004), Lacking balance? work-life employment practices in the modern economy. *Personnel Review*, Vol. 33 No. 4, pp. 418-29.
- Isaksson, K. (2010). Emotional exhaustion and distress after a counselling intervention for physicians. *Thesis*.
- Jackson, S.E., Schwab, R. L., & Schuler,R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630–40.
- Jensen, M.T. (2016). A two wave cross-lagged study of work-role conflict, work-family conflict and emotional exhaustion. *Scandinavian Journal of Psychology*. Doi: 10.1111/sjop.12328.
- Jensen, M., T., & Knudsen,K. (2016). A two-wave cross-lagged study of business travel, work–family conflict, emotional exhaustion, and psychological health complaints. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Doi: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1197206>.
- Jensen, M.T., & Rundmo, T. (2015). Associations between work family conflict, emotional exhaustion, musculoskeletal pain, and gastrointestinal problems in a sample of business travelers. *Scandinavian Journal of Psychology*. Doi: 10.1111/sjop.12177
- Karatepe, O. M., & Orhan, U. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *School of Tourism and Management*, 26:645–665.
- Kim, dkk. (2012). Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance: Customer orientation as a moderator. *Service Business*. Doi: 10.1007/s11628-012-0164-8.
- Keith, P. M., & Schafer, R. B. (1980). Role strain and depression in two job families. *Family Relations*, 483-488.
- Khanna, M., & Maini, V. (2013). A study of work exhaustion in frontline bank employees. *Management and Labour Studies*, 38(1-2), 1–23. Doi:10.1177/0258042x13491480
- Kowalski, C., Driller, E., Ernstmann, N., Alich, S., Karbach, U., Ommen, O., -Nieswandt, F., & Pfaff, H. (2010). Associations between emotional exhaustion, social capital, workload, and latitude in decision-making among professionals

- working with people with disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 31(2), 470–479.
- Lathifah, I., & Rohman, A. (2014). The influence of work-family conflict on turnover intentions with job satisfaction as an intervening variable on public accountant firms in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Technology*, 5(2):617–625.
- Li, J., Wong, I. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *International Journal of Hospitality Management*. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.03.008>.
- Liu, dkk. (2015). Work-family conflict, emotional exhaustion, and displaced aggression toward others: The moderating roles of workplace interpersonal conflict and perceived managerial family support. *Journal of Applied Psychology*. Vol.100, No. 03.
- Lu, L., Kao, S.F., Chang, T.T., Wu, H.P., & Cooper, C., L. (2011). Work/family demands, work flexibility, work/family conflict, and their consequences at work: A national probability sample in Taiwan. *International Perspectives in Psychology: Research, Practice, Consultation*, 1(S), 68–81. Doi: <https://doi.org/10.1037/2157-3883.1.S.68>.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89–100. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369–398.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*. Vol. 2.99-113 (1981).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
Doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mattila, A., S & Enz, C. A. (2002). The Role of Emotions in Service Encounters. *Journal Service Research*. Doi: <https://doi.org/10.1177/1094670502004004004>.
- Michielsen, H. J., Willemsen, T. M., Croon, M. A., de Vries, J., & van Heck, G. L. (2004). Determinants of general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study. *Psychology & Health*, 19(2), 223–235. Doi: <https://doi.org/10.1080/08870440310001627135>.
- Minnotte, K., L. (2012). Family structure, gender, and the work–family interface: work-to-family conflict among single and partnered parents. *JFam Econ Iss* 33, 95–107 (2012). Doi: <https://doi.org/10.1007/s10834-011-9261-4>.

- Moon, T. W., & Hur, W.M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social behavior and personality. An International Journal*, 39(8), 1087–1096. Doi: <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>.
- Moore, J. E. (2000). ‘Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences’. *Academy of Management Review*, 25, 2, 335–49.
- Naibaho, L. F. S., & Ratnaningsih, I. Z. (2018). Hubungan antara work-family conflict dengan komitmen organisasi pada karyawan bank “x”. *Jurnal Empati*, Vol., No.02, 404-409.
- Natalia, P & Suharnomo, S. (2015). Analisis pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening (studi pada karyawan wanita bagian produksi PT. Nyonya meneer Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. Vol 4, No 02. 627-639.
- Novitasari, A. (2015). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Pada Kepuasan Kerja Dengan Sentralitas Pekerjaan-Keluarga Sebagai Variabel Moderator (Studi pada Perawat 57 Instalasi Rawat Inap Jiwa RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang.
- Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283–293. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1467-839X.2011.01349.x>.
- Oscharoff, A. (2011). Emotional exhaustion, work-family conflict, and marital satisfaction among professional psychologists. *Thesis*.
- Putri, A., & Budiani, M.S. (2012). Pengaruh kelelahan emosional terhadap perilaku belajar pada mahasiswa yang bekerja. *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol 1, No 2.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 1980, 103.
- Perski A, dkk (2002). Emotional exhaustion common among women in the public sector. *Lakartidningen*, 99(18), 2047–2052.
- Qureshi, M. O. & Sajjad, Rumaiya. (2015). Emotional exhaustion and its Correlation with job Performance and job satisfaction in the kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol 6 No 3 S1. Doi:10.5901/mjss.2015.v6n3s1p51.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2015). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>.
- Rubio, dkk. (2015). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol. 31. No. 3. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.004>.

- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1).
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sihaloho, C., N & Indawati, I. (2021). Peran Mediasi Emotional Exhaustion pada Pengaruh Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita di Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 9, No 1.
- Thomas, J. C., & Hersen, M. (2002). *Handbook of Mental Health in the Workplace*. Dalam L. B. Hammer, C. L. Colton, S. Caubet, & K. J. Brockwood, *The Unbalanced Life: Work and Family Conflict* (hal. 83-102). *California: Sage Publications*.
- Wang, W., Huang, S., & Yin, H. (2018). Employees' emotional labor and emotional exhaustion: trust and gender as moderators. *Social Behavior and Personality*, 46(5), 733–748. Doi: <https://doi.org/10.2224/sbp.6745>.
- Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2007). Work-family facilitation: A theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences. *Human Resource Management Review*, 17(1), 63–76. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.01.002>.
- Widhiarso, W. (2012). Tanya jawab tentang Uji Normalitas. <http://whidiarso.staff.ugm.ac.id/wp/tanya-jawab-tentang-uji-normalitas/>. (Diakses tanggal 3 November 2020, pukul 22:16 WIB).
- Wu, C. (2009). Role conflicts, emotional exhaustion and health problems: a study of police officers in Taiwan. *Stress and Health*, 25(3), 259–265.
- Westman, M. (2002). Crossover of stress and strain in the family and workplace. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being: Vol. 2. Historical and current perspectives on stress and health*, 143–181. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02004-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02004-8)
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486–493.
- Yanti, N., & Hermaleni, T. (2019). Kontribusi dukungan sosial pasangan terhadap work family conflict pada karyawan bank. *Jurnal Riset Psikologi*, Vol 2019, No 3.
- Yavas, U. (2007). How similar are frontline bank employees' perceptions of service quality to their customers? a study of female customers and employees in Turkey. *Journal of Financial Services Marketing*. Doi: 10.1057/palgrave.fsm.4760062.