

PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN DUKUNGAN SUPERVISOR TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI KELELAHAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Habib Naufal Ramadhan

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun

email: habibnaufal07@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh dukungan rekan kerja dan atasan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening (studi pada *Customer Service Representative* di kota Madiun). Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif. Sebanyak 90 perwakilan *customer service* bank-bank BUMN dan swasta di Kota Madiun berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan kuesioner. Teknik pengumpulan data penelitian memakai probabilitas sampling dengan metode pengambilan sampel memakai sampel jenuh. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini ialah analisis jalur (*path-path analysis*) dengan memakai program SPSS 25. Analisis data dilakukan dengan memakai uji asumsi klasik, uji analisis jalur, uji t, dan uji Sobel. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Dukungan teman sebaya berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kelelahan emosional perwakilan layanan pelanggan. Dukungan supervisor berpengaruh negatif serta signifikan terhadap kelelahan mental *Customer Service Representative*. Kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja *Customer Service Representative*. Dukungan rekan kerja tidak berdampak negatif terhadap kepuasan kerja dan tidak signifikan, meskipun kelelahan emosional merupakan variabel mediasi bagi perwakilan layanan pelanggan. Dukungan supervisor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kelelahan emosional menjadi variabel intervening pada *account manager*.

Kata Kunci: Dukungan Rekan Kerja, Dukungan Supervisor, Kelelahan Emosional, Kepuasan Kerja

Abstract

The purpose of this research is to provide empirical evidence regarding the influence of co-worker and superior support on job satisfaction through emotional exhaustion as an intervening variable (study of Customer Service Representatives in the city of Madiun). This research uses quantitative research methods. A total of 90 customer service representatives of state-owned and private banks in Madiun City participated in this research based on a questionnaire. The research data collection technique uses probability sampling with a sampling method using saturated samples. The data analysis method used in this research is path analysis using the SPSS 25 program. Data analysis was carried out using the classic

assumption test, path analysis test, t test, and Sobel test. The results of this research are as follows: Peer support has a negative but not significant effect on the emotional exhaustion of customer service representatives. Supervisor support has a negative and significant effect on Customer Service Representative mental fatigue. Emotional exhaustion has a negative and significant influence on Customer Service Representative job satisfaction. Coworker support did not have a negative impact on job satisfaction and was not significant, although emotional exhaustion was a mediating variable for customer service representatives. Supervisor support has a negative and significant effect on job satisfaction, and emotional exhaustion is an intervening variable for account managers.

Keywords: Coworker Support, Supervisor Support, Emotional Fatigue, Job Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat vital dalam pembentukan dan pengaruh terhadap situasi kerja. SDM yang memiliki bakat dan keterampilan tidak hanya memberikan kualitas kerja yang tinggi, tetapi juga membawa unsur kreativitas dan inovasi yang penting untuk pertumbuhan perusahaan. Mereka dapat menciptakan ide-ide baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan, serta membawa perubahan positif. Interaksi dengan SDM sangat berpengaruh pada kesejahteraan karyawan. Karyawan yang merasa dihormati dan didukung oleh perusahaan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, sehingga meningkatkan kinerja dan retensi mereka. Identitas perusahaan dan interaksi di tempat kerja dipengaruhi oleh nilai dan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan, membentuk budaya perusahaan. Pemimpin yang berhasil di antara tim dapat mengatasi tantangan organisasi dengan baik, sementara tim yang mahir dalam mengelola konflik dapat membangun lingkungan kerja yang seimbang dan produktif.

Banyak orang menemukan bahwa pencapaian dan prestasi yang mereka raih dalam proses mengatasi tantangan dalam pekerjaan yang membutuhkan usaha lebih bisa sangat menantang. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, karyawan berkontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan. Mereka juga menjadi pengguna dan sumber daya lainnya. Apabila elemen sumber daya manusia diabaikan, bahkan perusahaan dengan dana yang besar, merek yang terkenal, dan prosedur operasi yang terorganisir dengan baik dapat kesulitan untuk tetap bertahan dalam bisnis. Perusahaan perlu fokus pada kepuasan kerja karyawan

agar tenaga kerja mereka dapat melakukan yang terbaik serta merasa puas dengan pekerjaan mereka.

Dalam dunia yang terus berkembang saat ini, berbagai fenomena terjadi di dalam perusahaan. Di sisi lain, tuntutan terhadap pekerjaan semakin meningkat akhir-akhir ini. Agar dapat bersaing dengan perusahaan lain, karyawan diharapkan mampu melaksanakan berbagai tugas secara bersamaan untuk kepentingan perusahaan. Kondisi ini dapat menimbulkan tekanan mental dan kelelahan pada karyawan. Kelelahan ini dapat menurunkan kualitas kerja seorang pegawai dan menimbulkan permasalahan yang dapat mengganggu pekerjaan pegawai tersebut. Kelelahan emosional dapat berarti beban kerja yang berlebihan atau permasalahan pribadi di tempat kerja. Hal ini menyebabkan kelelahan serta kurangnya energi yang membuat kita merasa tidak memiliki cukup energi untuk bekerja (Cooper, 2002) (Hafidz Widodo, 2023). Kelelahan emosional adalah ketika orang berangkat kerja dan mengalami emosi yang menguras energi seseorang dan membuat karyawan merasa terbebani secara emosional.

Ketika seseorang mengalami kelelahan emosional yang signifikan, mereka cenderung tidak memiliki motivasi dan energi untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan baik, yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja dan penurunan kepuasan kerja. Interaksi sosial dan hubungan di tempat kerja juga dapat dipengaruhi oleh kelelahan emosional. Karena kurangnya energi dan motivasi, karyawan yang lelah secara emosional mungkin tidak bersedia untuk berpartisipasi dalam aktivitas tim atau berinteraksi dengan rekan kerja. Kelelahan emosional berdampak signifikan pada tingkat kepuasan kerja seseorang di tempat kerja karena dapat mengganggu kualitas hubungan interpersonal di tempat kerja dan mengurangi rasa keterlibatan sosial yang penting untuk kepuasan kerja yang baik.

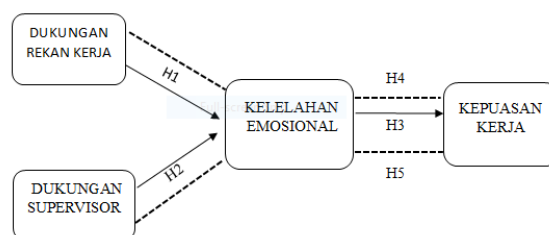
Pekerjaan yang membutuhkan usaha lebih adalah pekerjaan sebagai *Accounting Officer*. *Account officer* adalah seorang profesional keuangan yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan pelanggan atau pelanggan bisnis. Peran ini biasanya terdapat pada industri keuangan seperti bank, lembaga keuangan non bank, dan perusahaan investasi. Peran *Account Officer* memerlukan upaya yang lebih bertanggung jawab untuk memelihara serta membangun hubungan yang erat dengan pelanggan atau klien, dan diperlukan dedikasi

serta upaya tambahan untuk memahami kebutuhan individu dan memberikan layanan terbaik. Industri keuangan sangat kompetitif, sehingga akuntan harus bekerja keras untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan solusi yang memenuhi kebutuhan pelanggannya dan menunjukkan nilai produk dan layanan yang ditawarkan. Selain itu, manajer akun sering kali diberi sasaran penjualan yang harus dipenuhi, yang memerlukan upaya konsisten dan fokus tingkat tinggi untuk mengidentifikasi peluang penjualan, mendekati calon pelanggan, dan mencapai kesepakatan.

Tujuan penelitian adalah untuk memberi bukti empiris tentang pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Pemimpin terhadap Kepuasan Kerja dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pekerja *Account Officer* di Kota Madiun). Tujuan ini didasarkan pada latar belakang penelitian, batasan masalah, serta rumusan masalah yang telah dijabarkan.

KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan penelitian terdahulu (Widodo, 2020), teori yang dikembangkan menghubungkan dukungan prestasi kerja dan dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening dan faktor sistematis yang dikembangkan. Sebagai berikut:



Sumber : Replikasi dari penelitian Hafiz Widodo (2020)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional pada pekerja bidang *Account Officer*.

H2: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional pada pekerja bidang *Account Officer*.

H3: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja pada pekerja bidang *Account Officer*.

H4: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening pada pekerja bidang *account officer*.

H5: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening pada pekerja bidang *account officer*.

B. METODE

Penelitian ini dilakukan *Account Officer* yang berada di Kota Madiun. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Populasi dalam studi ini ialah *Account Officer* pada bank BUMN dan Swasta di Kota Madiun dengan jumlah 90. Sampel pada penelitian ini diambil dari populasi atau semua anggota populasi bisa dijadikan sampel, sehingga jenis sampel yang dipakai dalam studi ini ialah sampel jenuh. Teknik pengambilan sampel pada studi ini memakai kuesioner langsung kepada *account officer* di Kota Madiun dengan media *google form*.

C. HASIL DAN DISKUSI

Uji Parsial (uji t) Sub Struktural 1

Tabel 1. Uji t sub struktural 1

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.543	2.230		6.521	<,001
DUKUNGAN REKAN KERJA	.152	.090	.194	1.701	.093
DUKUNGAN SUPERVISOR	.318	.147	.246	2.159	.034

a. Dependent Variable: KELELAHAN EMOSIONAL

Sumber: Output SPSS

- Hasil uji parsial variabel X1 yakni Kelelahan Emosional memperoleh nilai thitung 1,701 serta ttabel 1,662 sehingga thitung > ttabel. Nilai signifikansi Dukungan Rekan

Kerja $0,093 > 0,05$. Berdasarkan penjelasan diatas maka nilai **H1 diterima**. Artinya variabel Dukungan Rekan Kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kelelahan Emosional pada pekerja bidang *account officer*.

- Hasil uji parsial variabel X2 yakni dukungan supervisor memperoleh nilai thitung 2,159 serta ttabel 1,662 sehingga thitung $>$ ttabel. Nilai signifikansi Dukungan Supervisor $0,034 < 0,05$. Berdasarkan penjelasan diatas maka **H2 diterima**. artinya variabel Dukungan Supervisor berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada pekerja bidang *account officer*.

Hasil uji t sub struktural 2

Tabel 2. Uji t sub struktural 2

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.411	3.112		3.667	<,001
	DUKUNGAN REKAN KERJA	.105	.104	.101	1.008	.316
	DUKUNGAN SUPERVISOR	.360	.173	.210	2.080	.040
	KELELAHAN EMOSIONAL	.587	.123	.445	4.788	<,001

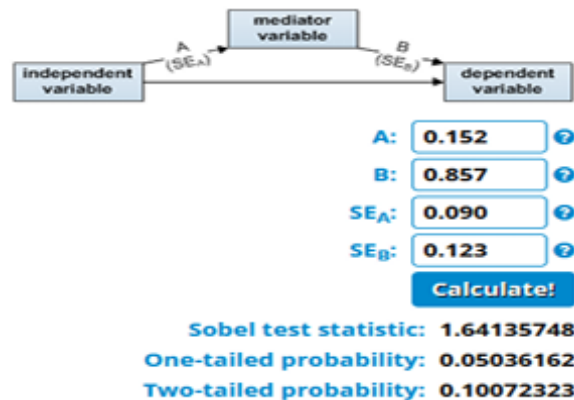
Sumber: Output SPSS

Hasil uji parsial variabel Kelelahan Emosional yaitu Kelelahan Emosional mendapatkan nilai thitung sebesar 4,4788 ttabel sebesar 1,662 sehingga thitung lebih besar dari ttabel. Nilai signifikansi Kelelahan Emosional $0,001 < 0,05$. Berdasarkan penjelasan diatas maka **H3 diterima**. artinya variabel Kelelahan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pekerja bidang *account officer*.

Uji Sobel

Uji Sobel dipakai untuk menguji hipotesis mediasi dengan menggunakan aplikasi Daniel Soper di www.danielsoper.com. Di bawah ini adalah hasil tes sobel untuk penelitian berikut:

- Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional sebagai variabel Intervening

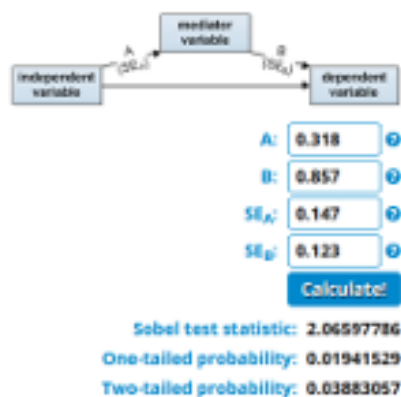


Sumber: Calculator sobel test

Gambar 2. Hasil sobel tes hipotesis 4

Uji sobel dihitung berdasar pada Gambar 2 di atas, menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,093 > 0,05$ dan nilai statistik uji sobel sebesar $1.64135743 < 1,662$. Oleh karenanya, bisa diambil kesimpulan bahwasannya Kelelahan Emosioal tidak mampu memediasi pengaruh Dukungan Rekan Kerja (X1) terhadap Kepuasan kerja (Y). sehingga **H4 ditolak**.

2. Dukungan Supervisor terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional variabel Intervening



Sumber: Calculator sobel test

Gambar 3. Hasil sobel tes hipotesis 5

Uji sobel dihitung berdasar pada Gambar 3 di atas, menghasilkan nilai statistik uji sobel sebesar $2.06597786 > 1,662$ serta nilai signifikan sebesar $0,03 < 0,05$. Oleh karenanya, bisa diambil kesimpulan bahwasannya Kelelahan Emosional mampu memediasi pengaruh Dukungan Supervisor (X2) terhadap Kelelahan Emosional (Y). sehingga **H5 diterima**.

Koefisien Determinan (R^2) Sub Struktural 1**Tabel 3. R^2 Sub Struktural 1**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 ^a	.144	.125	1.711

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwasannya nilai R Square sebesar 0,144 atau 14,4%. Nilai koefisien determinan tersebut menunjukan bahwa variabel Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor mampu menjelaskan variabel Kelelahan Emosional dari objek sebesar 14,4% sedangkan sisanya yaitu 86,6% dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukan dalam model penelitian.

Koefisien Determinan (R^2) Sub Struktural 2**Tabel 4. R^2 Sub Struktural 2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.343	1.957

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwasannya Adjusted R Square sebesar 0,365 atau 36,5%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukan bahwa variabel Dukungan Rekan Kerja, Dukungan Supervisor dan Kelelahan Emosional mampu menjelaskan variabel Keputusan Pembelian pada objek sebesar 36,5% sedangkan sisanya yaitu 63,5% dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN**Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kelelahan Emosional**

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan teman sebaya berpengaruh terhadap kelelahan emosional, namun tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Dalam hal ini didukung dengan pernyataan dari para customer service representatif bahwa mereka merasa nyaman dengan rekan kerja mereka, mereka saling menjaga satu sama lain dalam pekerjaannya, dan mereka saling menghargai satu sama lain. Dan rekan kerja memastikan bahwa orang lain melakukan pekerjaannya dengan baik dan

berempati terhadap rekan satu sama lain. Dengan demikian, meskipun dukungan teman sebaya berpengaruh terhadap kelelahan emosional, namun tidak signifikan. Kelelahan emosional pada manajer akun dapat dipengaruhi oleh faktor lain, karena manajer akun biasanya memprioritaskan tujuan pribadi mereka.

Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kelelahan Emosional

Dukungan dari manajer mengurangi kelelahan mental perwakilan layanan pelanggan. Manajer memastikan karyawannya merasa nyaman di tempat kerja. Supervisor juga mencatat, memberi penghargaan, dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan. Capai tujuan Anda lebih baik dengan bekerja sama dengan perwakilan layanan pelanggan.

Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Dukungan dari kolega dan manajer meningkatkan antusiasme manajer akun terhadap pekerjaan mereka dan mengurangi stres kerja. Dapat disimpulkan bahwa dukungan dari rekan kerja dan atasan mengurangi kelelahan mental dan meningkatkan kepuasan kerja personel pendukung.

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional sebagai variabel Intervening

Dukungan rekan kerja penting dalam lingkungan kerja, namun dampak langsungnya terhadap kepuasan kerja mungkin lebih kuat dibandingkan dampak kelelahan emosional. Dukungan rekan kerja, seperti saling mempertimbangkan dan menghormati rekan kerja, mungkin tidak mengurangi kelelahan mental perwakilan layanan pelanggan.

Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional sebagai variabel Intervening

Dukungan supervisor dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Semakin tinggi dukungan manajer terhadap perwakilan layanan pelanggan, semakin rendah kelelahan emosional dan semakin tinggi kepuasan kerja. Dalam penelitian ini, pekerjaan akuntan didukung penuh oleh atasannya dan mereka mendapat dukungan teknis jika terjadi masalah. Perusahaan Anda memiliki peluang untuk maju jika Anda berkinerja baik dan menerima gaji yang sesuai dengan standar dan kinerja Anda.

Dengan cara ini, dukungan supervisor dapat mengurangi kelelahan mental perwakilan layanan pelanggan dan meningkatkan kepuasan kerja.

D. SIMPULAN

Berdasarkan data yang diuji dan diskusi dapat disimpulkan dukungan rekan kerja, dukungan supervisor dan kelelahan emosional dapat mempengaruhi terhadap kepuasan kerja para pekerja bidang *account officer*. Pentingnya dukungan rekan kerja serta supervisor bisa menurunkan kelelahan emosional para *account officer* dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

E. SARAN

Bagi peneliti selanjutnya dapat memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai kelelahan emosional sesuatu yang tidak belum dapat dilakukan oleh penelitian ini, serta penjelasan yang lebih rinci mengenai kepuasan kerja dan menggunakan variabel lain untuk mengurangi kelelahan emosional guna meningkatkan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anđelković, Božić, S., Košić K. (2017). Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides in Rural Area. *Economics of Agriculture*.
- Baeriswyl, S., Krause, A., and Schwaninger, A. (2016). Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Airport Security Officers - Work-Family Conflict as Mediator in the Job Demands- Resources Model. *Journal Frontiers in Psychology*, Vol 7.
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Wirsching, S.G. (2016). The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research* Vol. 13
- Christianto, Gunawan, and Made S. Putra. "Pengaruh Emotional Exhaustion dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 5, no. 5, 2016.
- Gutierrez-Wirsching, P., Moqbel, S., & Charoensukmongkol, P. (2013). Part of the Human Resources Management Commons Recommended Citation Recommended Citation Charoensukmongkol.
- Hidayat, A. (2021). Pengaruh Kelelahan Emosional, Konflik Peran Dan Job Enlargement Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Kepenuhan Hulu: The Effect

Of Emotional Fatigue, Role Conflict, And Job Enlargement On Job Satisfaction Of Employees In Kepenuhuh Hulu District Office. *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 442-459

Novira, L. and Martono, S. (2015), Pengaruh Presepsi Dukungan Organisasi pada perilaku Kewarganegaraan Organisasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening, *Management Analysis Journal* 4

Prajogo, Wisnu (2019), The relationship Among Emotional Exhaustion, Job Satisfaction, Performance, and Intention to Leave. *Advances in Management & Applied Economics*, vol. 9.