



**PENGARUH TUNTUTAN PEKERJAAN,  
TIPE KEPERIBADIAN EKSTROVERT, DAN  
DUKUNGAN SUPERVISOR PADA  
KELELAHAN EMOSIONAL  
(Studi pada Karyawan Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga)**

**SKRIPSI**  
**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**  
**pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh  
**Fajar Nurlaila**  
**7311413222**

**UNNES**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**  
**TAHUN 2017**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 5 September 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Rini Setyo Witiastuti, S.E, M.M.  
NIP. 197610072006042002

Pembimbing

Dr. Ketut Sudarma, M.M.  
NIP. 195211151978031002

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PENGESAHAN KELULULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 14 September 2017

Penguji I



Dra. Palupiningdyah, M.Si  
NIP.195208041980032001

Penguji II



Nury Ariani W, SE, M.Sc  
NIP.198501082009122004

Penguji III



Dr. Ketut Sudarma, MM  
NIP.195211151978031002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M  
NIP. 195601031983121001

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fajar Nurlaila

NIM : 7311413222

Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 18 Desember 1995

Alama : Dsn. Gayam Bantal RT 02 / RW 03

Kec. Bancak, Kab. Semarang

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, September 2017



Fajar Nurlaila  
NIM 7311413222

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

1. Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun menonton. (Mark Twain)
2. Bersabarlah dalam segala hal, yang terpenting adalah bersabar dengan emosi yang ada di dalam dirimu sendiri.

### Persembahan

skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan motivasi pada penulis.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang  
tercinta

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## SARI

**Nurlaila, Fajar.** 2017. Pengaruh Tuntutan Pekerjaan, Tipe Kepribadian Ekstrovert, dan Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emosional (studi pada PT. Tripilar Betonmas Salatiga). Skripsi. Jurusan Manajemen S1. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Ketut Sudarma, M.M.

**Kata Kunci : Tuntutan Pekerjaan, Tipe Kepribadian Ekstrovert, Dukungan Supervisor, Kelelahan Emosional.**

Kelelahan emosional karyawan menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan oleh perusahaan, karena berpengaruh pada kualitas hidup pekerjaan dan berpengaruh juga terhadap keoptimalan fungsi organisasi. Pekerja yang rentan mengalami kelelahan emosional salah satunya adalah karyawan bagian produksi. Rutinitas dan jadwal pekerjaan yang dihadapi sehari-hari menyebabkan gangguan psikologis yaitu susah untuk berkonsentrasi, sakit kepala, dan cenderung untuk lupa. Dan gangguan fisik yaitu berupa rasa nyeri di punggung dan nyeri pada anggota badan. Gangguan psikologis dan fisik yang dialami oleh karyawan ini merupakan gejala dari kondisi kelelahan emosional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tuntutan pekerjaan, tipe kepribadian ekstrovert, dan dukungan supervisor berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga yang berjumlah 558 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *propotionate random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 karyawan produksi. Sedangkan untuk metode pengambilan data yaitu menggunakan kuesioner dengan alat analisis menggunakan SPSS versi 23. Untuk analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji t untuk hipotesis.

Hasil menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional dengan hasil t hitung sebesar 4,320 dan nilai propabilitas  $0,000 < 0,05$  maka H1 diterima. Tipe kepribadian ekstrovert berpengaruh pada tingkat kelelahan emsoional karyawan dengan hasil t hitung sebesar 0,001 maka H2 diterima. Dukungan supervisor berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional, hasil t hitung sebesar -3,579 dan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$  maka H3 diterima.

Simpulan dari penelitian ini adalah tuntutan pekerjaan, tipe kepribadian ekstrovert, dan dukungan supervisor dapat menurunkan tingkat kelelahan emosional karyawan. Saran dari penelitian ini yaitu hendaknya perusahaan lebih memperhatikan tuntutan yang diberikan pada karyawan dan hendaknya supervisor memberikan dukungan yang lebih optimal pada karyawan. Penelitian ini masih menggunakan sampel homogen, yaitu jenis kelamin laki-laki, untuk peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan agar hasil penelitian lebih bervariasi.

## ABSTRACT

**Nurlaila, Fajar.** 2017. “ The Effect of Job Demand, Extrovert Personality Types, and Supervisor Support on Emotional Exhaustion (Case Study on PT. Trpilar BetonaMas Salatiga).” Final Project. Management Department S1. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor Dr. Ketut Sudarma, M.M

**Keywords: Job Demand, Extrovert Personality Types, Supervisor Support, Emotional Exhaustion.**

Emotional exhaustion of employees become one of the things that need to be consider and considered by the company, because it affects the quality of life of work and also affect the optimization of organizational functions. Workers who are vulnerable to emotional exhaustion are one of the employees of production. Routines and work schedules faced daily cause psycological disorders that are difficult to concentrate, headaches, and then to forget. And physical disorders that is a back pain and pain in the limbs. Psycological and physical disorders experienced by employees ia a symptom emotional exhaustion. The purpose of this study was to find out whether job demands, extrovert personality types, and supervisor support can affect the emotional exhaustion level of employees.

Population in this research is employees of production of PT. Tripilar Betonmas Salatiga which totals 558 employees. The sampling technique used is propotionate random sampling with the number of samples of 85 employees of production. While for data retrieval method that is using questioner with analysis tool using SPSS version 23. For data analysis this research use descriptive analysis percentage, classical assumption test, multiple regression test, and t test for hypothesis.

The results show that job demands effect on the level of emotional exhaustion with t count of 4.320 and the value of  $0.000 < 0,05$  then H1 is accepted. Extrovers personality type effect on the level of employee emotional exhaustion with result t count of 0.001 then H2 is accepted. Supervisor support effect on level of emotional exhaustion t count of -3.579 and probabability value  $0.000 < 0.05$  then H3 is accepted.

Conclusions from this study are job demands, extrovert personality types, and supervisor support can reduce the emotional exhaustion level of employees. Suggestions from this research that company should pay more attention to the demands given to employees and supervisors should provide more optimal support to employees. This study is still using homogeneous samples, ie male sex, for further research is expected to use samples of male and female sex, so the results of research are more varied.



## PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Tuntutan Pekerjaan, Tipe Kepribadia Ekstrovert, dan Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emsoional” dengan baik, untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dalam penulisan skripsi penulis banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak dalam hal membimbing, mengumpulkan data, pengarahan dan saran-saran. Pada kesempatan ini penulis menyatakan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti program Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Rini Setyo Witiastuti, S.E, M.M, Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang,
4. Dr. Ketut Sudarma, M.M, dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.



5. Bambang Heru Wurianto, S.H, Direktur HRD & GA yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT. Tripilar Betonmas Salatiga.
6. Dwi Asworo Febby Melantine dan seluruh Karyawan PT. Tripilar Betonmas Salatiga yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Semua dosen dan staff tata usaha yang telah membantu kelancaran penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
8. *Human Resource Club* (HRC) yang telah mengajarkan makna organisasi dan kerjasama tim yang sebenarnya.
9. Teman-teman Manajemen SDM dan teman-teman Manajemen angkatan 2013 atas kebersamaannya dalam menjalankan masa perkuliahan. Ica Puspitaning, Istiana, Fauzi Nur Adi, Praptining, Fauzi Annur, Reni Septya, Noor Indah, Novita , Ratih, dan seluruh pihak-pihak yang sudah membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan doanya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan mereka serta ilmu yang dimiliki berguna untuk kebaikan kita semua. Penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang , September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULULUSAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SARI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Tuntutan Pekerjaan ( <i>Job Demand</i> ).....	13
2.1.1 Pengertian Tuntutan Pekerjaan.....	13

2.1.2 Tipe-Tipe dari Tuntutan Pekerjaan .....	15
2.1.3 Indikator dari Tuntutan Pekerjaan.....	15
2.2 Tipe Kepribadian Ekstrovert ( <i>Extraversion</i> ) .....	16
2.2.1 Pengertian Tipe Kepribadian Ekstrovert .....	16
2.2.2 Indikator dari Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	18
2.3 Dukungan Supervisor ( <i>Supervisor Support</i> ) .....	19
2.3.1 Pengertian Dukungan Supervisor.....	19
2.3.2 Indikator dari Dukungan Supervisor.....	21
2.4 Kelelahan Emosional ( <i>Emotional Exhaustion</i> ) .....	22
2.4.1 Pengertian Kelelahan Emosional .....	22
2.4.2 Aspek Kelelahan Emosional .....	23
2.4.3 Karakteristik Kelelahan Emosional .....	23
2.4.4 Indikator yang mempengaruhi Kelelahan Emosional .....	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	26
2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian .....	29
2.6.1 Kerangka Berpikir.....	29
2.6.1.1 Pengaruh Tuntutan Pekerjaan pada Kelelahan Emosional .....	29
2.6.1.2 Pengaruh Tipe Kepribadian Ekstrovert pada Kelelahan Emosional .....	30
2.6.1.3 Pengaruh Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emosional .....	31
2.6.2 Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	35
3.2 Populasi .....	35
3.3 Sampel .....	36
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	37

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39
3.5.1 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	40
3.5.2 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	41
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.6.1 Data Primer .....	43
3.6.2 Data Sekunder.....	43
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8 Uji Instrumen Data.....	45
3.8.1 Uji Validitas .....	45
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.9 Metode Analisis Data .....	50
3.9.1 Metode Analisis Deskriptif .....	50
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.9.3.1 Uji Normalitas .....	51
3.9.3.2 Uji Multikolinieritas .....	52
3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
3.9.4 Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.2 Profil Responden .....	56
4.1.3 Karakteristik Responden Penelitian.....	57
4.1.3.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	57
4.1.3.2 Deskripsi Usia Responden .....	58

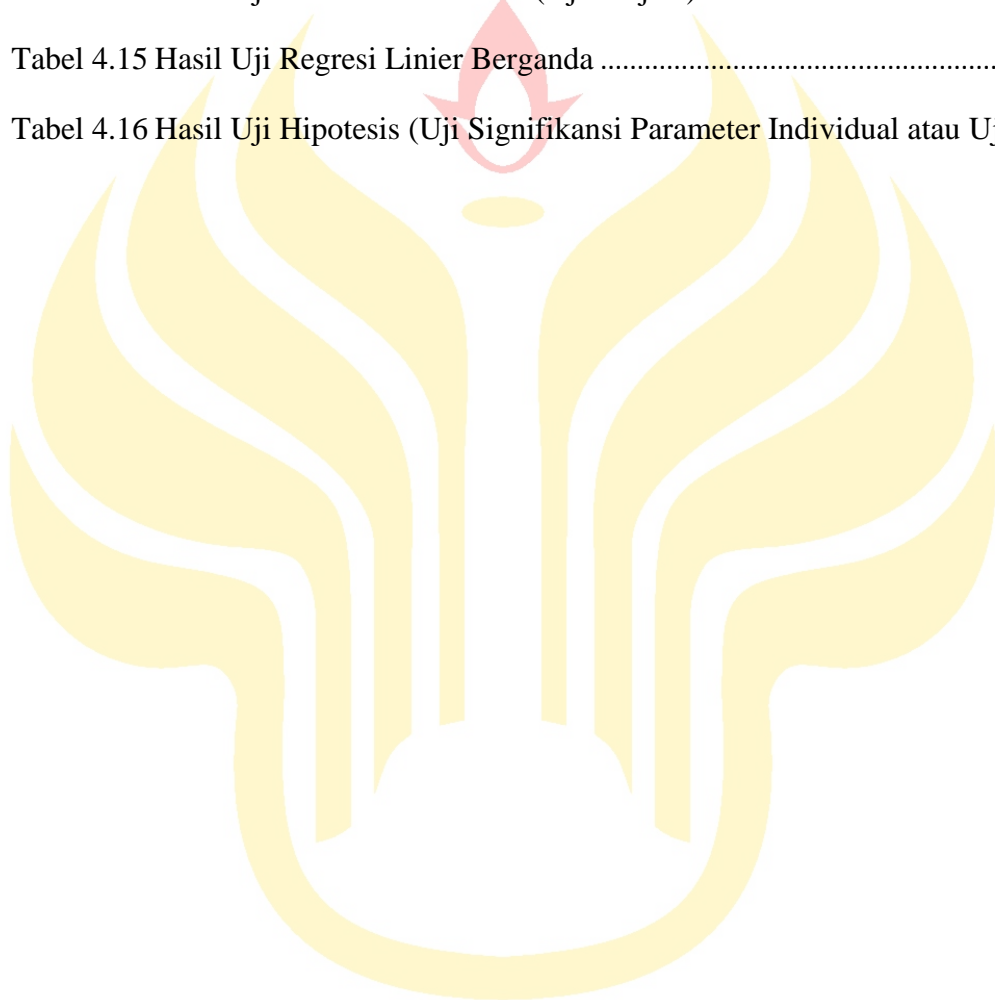
4.1.3.3 Deskripsi Masa Kerja Karyawan .....	59
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	60
4.1.3.1 Tuntutan Pekerjaan .....	60
4.1.3.2 Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	63
4.1.3.3 Dukungan Supervisor .....	67
4.1.3.4 Kelelahan Emosional .....	69
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.1.4.1 Uji Normalitas .....	73
4.1.4.2 Uji Multikolinieritas .....	75
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	76
4.1.6 Uji Hipotesis .....	78
4.1.6.1 Analisi Regresi Linier Berganda.....	78
4.1.6.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	79
4.2 Pembahasan .....	82
4.2.1 Pengaruh Tuntutan Pekerjaan pada Kelelahan Emosional .....	82
4.2.2 Pengaruh Tipe Kepribadian Ekstrovert pada Kelelahan Emosional .....	84
4.2.3 Pengaruh Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emosional .....	87
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gejala Kondisi Kelelahan Emosional yang dialami Karyawan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga.....	36
Tabel 3.2 Jumlah Sampel .....	38
Tabel 3.3 Tabel Angka Random .....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Tuntutan Pekerjaan .....	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	47
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Supervisor .....	48
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kelelahan Emosional .....	48
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.9 Kriteria Nilai Interval .....	51
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden .....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Masa Kerja Karyawan .....	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Tuntutan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Nilai Indeks Variabel Tuntutan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	64
Tabel 4.7 Nilai Indeks Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	66
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Supervisor.....	67
Tabel 4.9 Nilai Indeks Variabel Dukungan Supervisor.....	68
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kelelahan Emosional .....	70
Tabel 4.11 Nilai Indeks Variabel Kelelahan Emosional .....	72



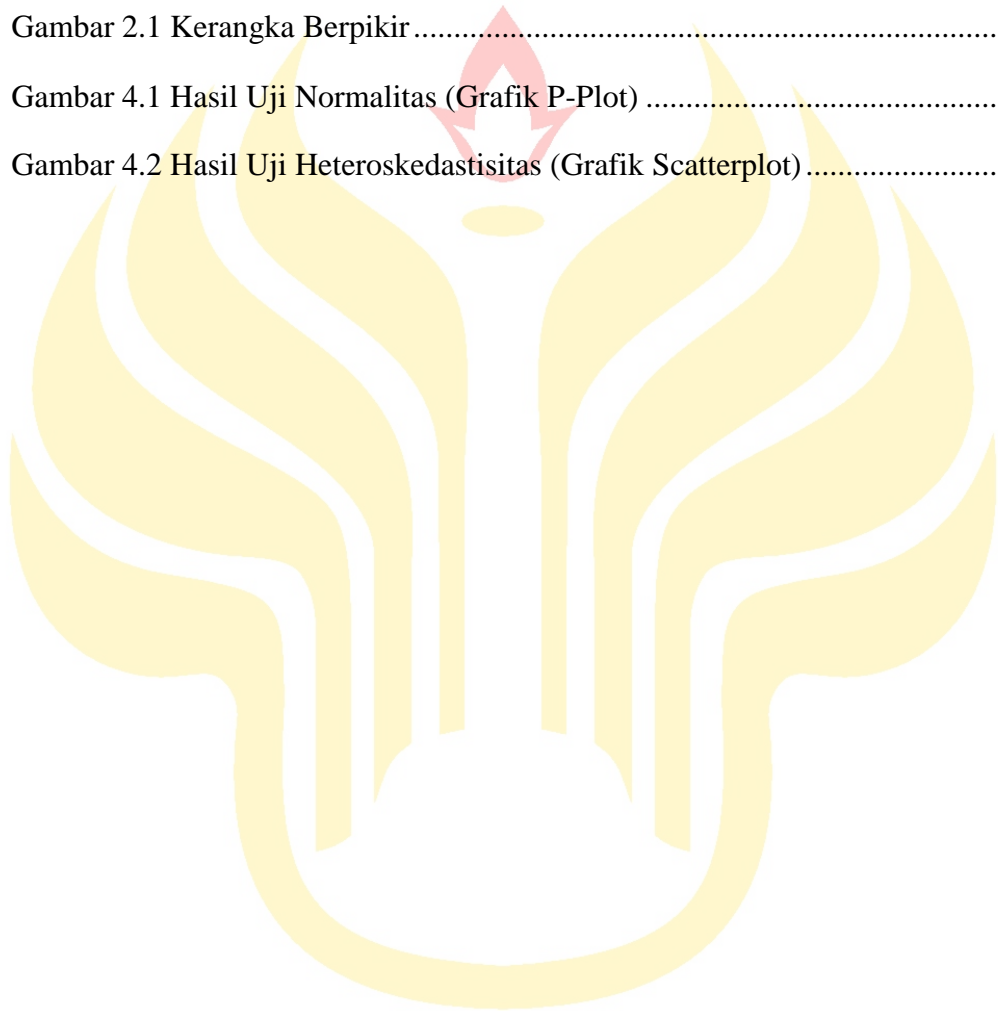
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas (Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ) .....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas ( <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> ).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glejser</i> ) .....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis (Uji Signifikansi Parameter Individual atau Uji <i>t</i> ) .....	80



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Grafik P-Plot) .....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot) .....	76



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 2 Surat Balasan penelitian.....	98
Lampiran 3 Kuesioner Pra Penelitian.....	99
Lampiran 4 Perhitungan Observasi Gejala Kelelahan Emosional Karyawan.....	100
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 6 Tabulasi Data Pra Penelitian.....	108
Lampiran 7 Data Tabulasi Penelitian.....	109
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas.....	118
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	127
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	128
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	130
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	131
Lampiran 13 r tabel.....	132
Lampiran 14 tabel angka random.....	133

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan maupun organisasi (Anggraeni, 2009:15). Sumber daya manusia memiliki peranan dalam menjalankan setiap kegiatan operasional perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan pun juga bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai (Poernomo & Wulansari, 2015:191). Untuk itu, perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang dapat menunjang kinerja karyawan maupun mempertimbangkan hal-hal yang dapat mengganggu kualitas kinerja karyawan.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dan pertimbangan oleh perusahaan adalah kondisi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) karyawan, karena berpengaruh pada kualitas hidup pekerjaan dan berpengaruh juga terhadap keoptimalan fungsi organisasi (Wright & Cropanzano, 1998:486). Kondisi ini merupakan suatu bentuk emosi negatif yang dapat menimbulkan perilaku yang buruk dan berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan (Lee *et al.*, 2013:620).

Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) merupakan salah satu dari tiga dimensi *burnout*. Maslach *et al.*, (2001:400) menyebutkan bahwa dimensi *burnout*

yang pertama yaitu kelelahan emosional menunjukkan kondisi penurunan keadaan fisik dan emosional secara terus menerus sebagai akibat dari tingginya tuntutan pekerjaan (*job demand*) dan kesibukan yang terus menerus. Kedua, depersonalisasi menunjukkan sebuah kondisi dari ketidakpuasan interpersonal atau konflik yang tidak berkaitan dengan individu yaitu rekan kerja maupun konsumen. Ketiga, yaitu menurunnya hasrat pencapaian diri yaitu evaluasi diri yang negatif dari individu itu sendiri.

Lee *et al.* (2013:620) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kelelahan emosional telah diakui secara luas sebagai dimensi inti dan menjadi dimensi yang paling penting dari *burnout*. Wright & Cropanzano (1998:487) juga menyebutkan bahwa kelelahan emosional merupakan dimensi *burnout* yang berpotensi penting dalam perkembangan penelitian, sehingga dapat dikatakan bahwa kelelahan emosional merupakan dimensi kunci dari *burnout*. Hal inilah yang mendasari penelitian ini fokus pada dimensi kelelahan emosional.

Baeriswyl *et al.*, (2016:2) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa tuntutan pekerjaan (*job demand*) menjadi salah satu prediktor yang mempengaruhi timbulnya kondisi kelelahan emosional pada karyawan. Tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi mengharuskan karyawan untuk bekerja keras dan mencurahkan pikiran serta emosi untuk memenuhi tuntutan yang diberikan. Li *et al* (2013:248) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Sehingga, ketika tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan tinggi, maka kemungkinan karyawan mengalami kelelahan emosional juga tinggi. Begitupun sebaliknya, ketika tuntutan pekerjaan yang diterima

karyawan rendah, maka kemungkinan karyawan mengalami kelelahan emosional juga rendah.

Menurut model JD-R (*job demand-resources*), tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat melemahkan mental dan fisik karyawan dan kemudian bisa menimbulkan penyakit yang mengganggu kesehatan (Baeriswyl *et al.*, 2016:2). Secara khusus, kelelahan emosional digunakan sebagai indikator dari melemahnya kesehatan mental tersebut. Baeriswyl *et al.*, (2016:2) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa tuntutan pekerjaan merupakan variabel penting yang dapat menjadi prediktor kelelahan emosional pada karyawan.

Swider & Zimmerman (2010:488) menyebutkan bahwa variabel penelitian yang dapat menjadi penyebab (*antecedent*) timbulnya kondisi kelelahan emosional dikelompokkan menjadi tiga tingkatan, yaitu organisasi, pekerjaan, dan individu. Pada tingkat individu, tipe kepribadian atau yang biasa disebut *big-five personality* menjadi variabel yang menarik untuk diteliti. Hal ini mengacu pada penelitian Madnawat & Mehta (2012:322) yang menyatakan bahwa selama dua dekade terakhir belum banyak penelitian yang dilakukan mengenai tipe kepribadian pada kelelahan emosional, padahal sebenarnya tipe kepribadian memainkan peran penting dalam perkembangan *burnout* khususnya untuk dimensi kelelahan emosional. Kepribadian manusia terbentuk dari banyak sekali komponen atau sifat dan setiap komponen merupakan variabel. Setiap orang memiliki kepribadian yang susunan komponennya berbeda dengan orang lain (Saputra & Yuniawan, 2012:92). Kepribadian merupakan cara hidup atau gaya hidup keseluruhan tingkah laku yang



ditunjukkan dalam bentuk sikap, watak, nilai kepercayaan, motif, dan sebagainya (Subiaktono, 2013:152).

Kepribadian menjadi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kelelahan emosional seorang individu (Maslach *et al.*, 2001:400). Kepribadian merupakan bagian yang penting dalam perkembangan penelitian mengenai kelelahan emosional, kepribadian merupakan pendekatan dalam psikologis kepribadian yang mengelompokkan sifat kepribadian dengan analisis faktor (Hardiyanti, 2013:345). Kepribadian juga dianggap sebagai faktor penting mengenai bagaimana seseorang berpikir, merasakan, dan berkelakuan yang selanjutnya akan membedakan antara individu satu dengan individu lain melalui tipe kepribadian yang dominan (Anggraeni, 2009:23). Dalam teori lima faktor, tiap tipe kepribadian dipandang sebagai struktur psikologis yang dimiliki oleh tiap orang dalam tingkatan yang bervariasi. Sifat tersebut dianggap mempengaruhi secara kausal tiap perkembangan psikologis individual. Kelima faktor tersebut merupakan disposisional dasar kecenderungan yang dimiliki secara universal oleh semua orang.

Kelima faktor tersebut umumnya yaitu, *extraversion* atau ekstrovert, *conscientiousness* atau sifat berhati-hati, *agreeableness* atau mudah sepakat, *openness to experience* atau terbuka dengan hal baru, dan *neuroticism* atau neurotisme (McCrae & Costa, 1997:509). *Extraversion* dan *agreeableness* berkaitan dengan perilaku interpersonal, sedangkan *openness to experience* berhubungan dengan kehidupan intelektual individu, kepribadian *conscientiousness* berkaitan dengan keterikatan usaha yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas,

dan yang terakhir yaitu neurotisme mengarah pada keadaan individu yang berkaitan dengan perasaan (Ashton & Lee, 2002:246).

Menurut Anggraeni (2009:24) *extraversion* atau ekstrovert merupakan faktor yang dominan dari *big-five personality*, dimana kepribadian ini dapat memprediksi tingkah laku sosial seorang individu. Menurut beberapa penelitian mengenai kepribadian, individu dengan kepribadian ekstrovert yang tinggi, akan lebih baik dalam berinteraksi dengan lebih banyak orang. Di sisi lain, terdapat kepribadian introvert yang merupakan lawan dari kepribadian ekstrovert yang cenderung menutup diri. Menurut Ashton & Lee (2002:246) individu dengan kepribadian introvert menyukai kondisi yang tenang atau sunyi. Tipe kepribadian ekstrovert cenderung menunjukkan sikap yang hangat, ramah, penuh kasih sayang, serta menunjukkan keakraban terutama pada orang yang telah dikenal lama. Tetapi, individu dengan kepribadian ekstrovert tidak menyukai cemoohan atau ejekan dari publik mengenai dirinya seperti individu dengan kepribadian introvert (Ashton & Lee, 2002:246).

Swider & Zimmerman (2010:488) menyebutkan bahwa seseorang dengan kepribadian ekstrovert yang tinggi lebih mudah mengalami emosi positif seperti gembira, antusias, dan optimis. Sikap optimis yang dimiliki ekstrovert mengarah pada masa depan dan menunjukkan tingkat antusiasne yang lebih tinggi, hal tersebut yang menjadi alasan untuk menyatakan bahwa individu dengan kepribadian ekstrovert yang tinggi akan menghasilkan tingkat kelelahan emosional yang rendah (Zellars & Perrew, 2000:1576). Kepribadian ekstrovert juga memiliki kesediaan yang tinggi untuk membentuk hubungan sosial dengan orang lain, perasaan damai

dalam kondisi sosial yang berbeda, berpartisipasi dalam aktivitas kelompok, bahagia, memiliki energi yang tinggi, dan optimis (Vazifedoost & Mohammad, 2015:1896). Emosi positif yang ditunjukkan individu ekstrovert menunjukkan bahwa individu tersebut mampu untuk mengendalikan emosinya, sehingga memiliki kecenderungan yang kecil untuk mengalami emosi negatif yang dapat memicu terjadinya kelelahan emosional.

Selain tuntutan pekerjaan dan tipe kepribadian ekstrovert, dukungan supervisor juga menjadi hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kondisi kelelahan emosional karyawan. Charoensukmongkol *et al.*, (2016:8) menyebutkan bahwa dukungan dari seorang supervisor dapat menurunkan kelelahan emosional dan juga membantu karyawan untuk lebih percaya diri terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan mereka. Dukungan supervisor berkaitan dengan dukungan atasan dengan pekerjaan bawahannya (Murniasih & sudarma, 2016:25). Secara umum, dukungan dari supervisor dapat dianggap sebagai interaksi kerja yang positif antara seorang supervisor dan seorang bawahan. Sebuah dukungan supervisor dapat memberikan apa yang bawahan butuhkan dalam memotivasi mereka untuk berkerja lebih baik (Bhanthumnavin, 2003:79).

Pandangan teori perbandingan sosial yang dimuat oleh Charoensukmongkol *et al.* (2016:8) menyatakan bahwa persepsi karyawan yang merasa dirinya menerima dukungan yang kurang dari supervisor dibandingkan dengan apa yang rekan kerja mereka dapatkan, bisa menyebabkan terjadinya stress. Selain itu, dukungan dari supervisor juga sangat mempengaruhi karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja mereka (Novira & Martono, 2015:181). Supervisor

merupakan orang yang ada dalam suatu organisasi yang mengerti dan mampu menangani pekerjaan yang berhubungan dengan penyebab stressnya karyawan (Charoensukmongkol *et al.*, 2016:8). Sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan supervisor pun berpengaruh terhadap kondisi stress karyawan yang jika berlangsung secara terus menerus akan berujung pada kondisi kelelahan emosional.

Kelelahan emosional yang terjadi akan berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkat kerja, merasa bersalah, merasa gagal, mudah marah dan dendam, berkecil hati dan merasa masa bodoh (*ignoring*). Dampak lain yang mungkin terjadi antara lain kecenderungan menyalahkan orang lain, merasa cepat lelah dan letih dalam bekerja serta tidak mampu berkonsentrasi atau mendengarkan apa yang dikatakan atasan, sinis terhadap rekan kerja dan susah untuk berpikir. Gejala kelelahan emosional yaitu pertama: individu merasa lelah dan tidak bertenaga, kehilangan energi, frustrasi, kehilangan semangat serta tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik (Christianto & Putra, 2016:2789).

Terbatasnya penelitian mengenai tuntutan pekerjaan, tipe kepribadian ekstrovert, dan dukungan supervisor pada kelelahan emosional menjadikan penelitian ini perlu untuk dilakukan. Penelitian Basim *et al.*, (2013:1493) menyarankan untuk menguji pengaruh dukungan sosial terhadap kelelahan emosional. Peneliti memilih dukungan supervisor menjadi salah satu variabel bebas dalam memprediksi kelelahan emosional karena dianggap sebagai sumber penting yang berhubungan dengan pekerjaan, dan hal tersebut membantu pencapaian karyawan terhadap tujuan pekerjaan karyawan (Suan & Nasuridin, 2016:4).

Penelitian mengenai kelelahan emosional ini akan dilakukan pada karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga yang biasa dikenal dengan nama TBM. Berdasarkan studi pendahuluan yaitu berupa wawancara peneliti dengan karyawan produksi PT Tripilar Betonmas Salatiga menunjukkan bahwa karyawan merasa mengalami gangguan psikologis dan gangguan fisik. Gangguan psikologis yang dialami yaitu susah untuk berkonsentrasi, sakit kepala, dan cenderung untuk lupa. Sedangkan gangguan fisik yang dialami yaitu berupa rasa nyeri di punggung dan nyeri pada anggota badan. Gangguan psikologis dan fisik yang dialami oleh karyawan ini merupakan gejala dari kondisi kelelahan emosional.

Berikut ini merupakan data observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan mengenai gangguan fisik dan gangguan psikologis yang merupakan gejala dari kondisi kelelahan emosional yang dialami karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga:

**Tabel 1.1**  
**Gejala Kondisi Kelelahan Emosional yang dialami Karyawan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Persen-tase	Ke-terangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa lelah pada akhir hari kerja.	4	10	29	26	31	370	74%	Tinggi
2	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan ketika harus menghadapi pekerjaan dilain hari.	0	13	32	36	19	361	72,2%	Tinggi
3	Saya merasa lelah terhadap jadwal pekerjaan saya.	1	6	19	39	35	401	80,2%	Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah, 2017



Tabel di atas merupakan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu berupa penyebaran angket atau kuesioner kepada 100 karyawan produksi mengenai gangguan fisik dan gangguan psikologis yang merupakan gejala dari kondisi kelelahan emosional. Hal tersebut termasuk dalam indikator kelelahan emosional yaitu, merasa lelah pada hari akhir kerja, merasa lelah ketika bangun di pagi hari, dan merasa lelah ketika menghadapi jadwal kerja. Berdasarkan hasil observasi tersebut dapat diindikasikan bahwa tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas tergolong tinggi.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan HRD PT. Tripilar Betonmas Salatiga juga menghasilkan informasi bahwa perusahaan telah memberikan waktu yang cukup bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan memberikan tugas atau pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Selain itu, perusahaan juga memberikan waktu yang cukup bagi karyawan untuk istirahat setiap harinya. Karyawan produksi pun juga memiliki sikap yang selalu siap dalam menjalankan pekerjaan dan mencintai apa yang karyawan kerjakan sekarang. Sedangkan dari sisi manajemen, supervisor dari karyawan produksi juga telah memberikan dukungan kepada karyawan berupa kepedulian terhadap masalah atau musibah yang menimpa karyawan, memberikan dukungan dan bantuan nyata yang berhubungan dengan pekerjaan pada karyawan, dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Namun pada akhirnya karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga tetap mengalami tingkat kelelahan emosional yang tinggi.



Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Tuntutan Pekerjaan, Tipe Kepribadian Ekstrovert, dan Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emosional (Studi pada Karyawan Produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Tingkat kelelahan emosional yang tinggi pada karyawan perlu menjadi perhatian penting bagi perusahaan. Menurut Lee *et al.*, (2013:620) kondisi ini merupakan suatu bentuk emosi negatif yang dapat menimbulkan perilaku buruk dan berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan. Sehingga perusahaan perlu mempertimbangkan hal-hal yang dapat mempengaruhi kondisi kelelahan emosional karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah variabel apakah yang dapat berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah tuntutan pekerjaan berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga?
- 2) Apakah tipe kepribadian ekstrovert berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga?
- 3) Apakah dukungan supervisor berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1) Menguji apakah tuntutan pekerjaan berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga.
- 2) Menguji apakah tipe kepribadian ekstrovert berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga.
- 3) Menguji apakah dukungan supervisor berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga.

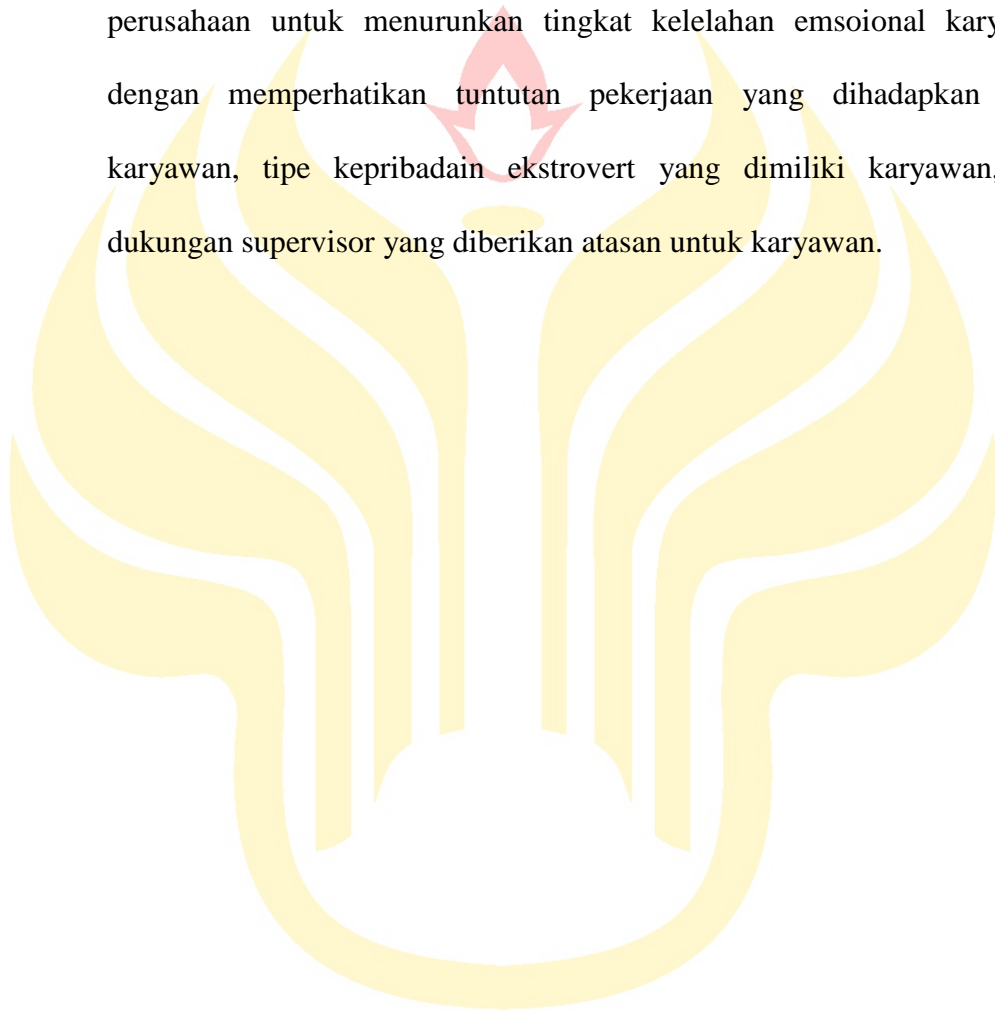
### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- 1) Penelitian ini dilakukan untuk menambah referensi bagi para pembaca mengenai pentingnya memperhatikan kondisi fisik dan psikologis setiap karyawan yang disebabkan oleh rutinitas pekerjaan dan jadwal pekerjaan yang dihadapi sehari-hari.
- 2) Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya menurunkan tingkat kelelahan emosional karyawan sebagai upaya untuk menjaga produktivitas perusahaan.
- 3) Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengembangan yang menunjukkan bahwa terdapat variabel yang berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan yaitu tuntutan pekerjaan, tipe kepribadian ekstrovert, dan dukungan supervisor.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk menurunkan tingkat kelelahan emosional karyawan dengan memperhatikan tuntutan pekerjaan yang dihadapi pada karyawan, tipe kepribadian ekstrovert yang dimiliki karyawan, dan dukungan supervisor yang diberikan atasan untuk karyawan.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tuntutan Pekerjaan (*Job Demand*)

##### 2.1.1 Pengertian Tuntutan Pekerjaan

Menurut Bakker & Demerouti (2001:501) JD-R (*Job Demand-Resources*) merupakan faktor yang berhubungan dengan pekerjaan. Berdasarkan model JD-R (*Job Demand-Resources*) tersebut tuntutan pekerjaan didefinisikan sebagai aspek-aspek fisik, psikologis, soial, atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik atau psikologis yang terus-menerus dan oleh karena itu dihubungkan dengan pengorbanan fisik atau psikologis tertentu (Bakker *et al.*, 2003a:344). Misalnya adalah tekanan pekerjaan yang tinggi, beban peran yang terlalu berat, kondisi lingkungan yang buruk, dan masalah yang berhubungan dengan reorganisasi. Sedangkan *job resources* adalah aspek-aspek fisik, psikologis, soial, atau organisasi dari suatu pekerjaan yang meliputi satu atau lebih dari: (1) fungsi pencapaian tujuan pekerjaan; (2) mengurangi tuntutan pekerjaan dan hubungannya dengan pengorbanan fisik dan psikologis; (3) perangsang pertumbuhan dan perkembangan individu (Bakker *et al.*, 2003a:344).

Robbins & Judge (2008:798) menjelaskan bahwa tuntutan tugas yang juga merupakan tuntutan pekerjaan adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberikan tekanan pada orang tersebut jika tuntutan pekerjaan dirasakan

berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Tuntutan pekerjaan juga didefinisikan sebagai pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis, misalnya seperti: bekerja secara *non-stop* dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut (Love *et al.*, 2007:515).

Pernyataan lain dari model JD-R adalah bahwa terdapat dua set faktor resiko yang mungkin menyebabkan serangkaian proses psikologis yaitu proses penurunan kesehatan dan proses motivasional (Baeriswyl *et al.*, 2016:2). Proses penurunan kesehatan, pekerjaan yang dirancang buruk, dan tuntutan pekerjaan yang tinggi (misalnya, beban kerja yang berlebihan atau tuntutan emosional) mungkin akan melemahkan mental dan sumber daya fisik karyawan, menyebabkan kehabisan energi (yaitu kondisi kelelahan) dan karena itu timbul masalah kesehatan (Bakker *et al.*, 2003a:344).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan adalah segala aspek dari pekerjaan yang harus dipenuhi oleh karyawan yang terkadang membutuhkan usaha dan kemampuan yang lebih dari yang dimiliki karyawan. Oleh karena itu, tuntutan pekerjaan dapat memberikan tekanan bagi karyawan yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan.

### 2.1.2 Tipe-Tipe dari Tuntutan Pekerjaan

Schaufeli, Bakker, & Rhenen (2009:905) mengelompokan tuntutan pekerjaan menjadi dua tipe kategori, yaitu:

1) Tuntutan Pekerjaan Kuantitatif (*Quantitative Job Demand*)

Merupakan kategori tuntutan pekerjaan yang biasanya terjadi pada lingkungan kerja, dan menyebabkan *intra role conflict*. Tuntutan pekerjaan kuantitatif berkaitan dengan beban kerja berlebihan (*work overload*).

2) Tuntutan Pekerjaan Kualitatif (*Qualitative job demand*)

Merupakan kategori tuntutan pekerjaan yang biasanya terjadi pada lingkungan *non-work*, dan menyebabkan *inter role conflict*. Tuntutan pekerjaan kategori kualitatif berkaitan dengan *emotional* (emosi bawaan dari dalam diri).

### 2.1.3 Indikator dari Tuntutan Pekerjaan

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Li *et al.* (2013:244) yaitu sebagai berikut:

1) Tuntutan Psikologis (*Psychological Demand*)

Tuntutan psikologis merupakan gambaran dari seberapa keras seseorang bekerja, meliputi beban kerja mental dan kognitif dan juga keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaannya. Kondisi ini akan berdampak pada kesehatan mental yang akan menyebabkan kejenuhan kerja dan pada akhirnya akan mengancam keselamatan dan menimbulkan kecelakaan.



## 2) Tuntutan Fisik (*Physical Demand*)

Tuntutan fisik pekerjaan mencerminkan aspek fisik dari pekerjaan atau konteks sekitarnya yang memerlukan upaya fisik yang berkelanjutan. Contohnya termasuk kondisi di mana pekerjaan dilakukan, penjadwalan dan beban kerja, dan tuntutan fisik pekerjaan. Kondisi kerja fisik memiliki dampak terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, sehingga dapat menjadi pembangkit stress.

Berdasarkan karakteristik yang terdapat dalam perusahaan, peneliti menggunakan indikator dari Li *et al.* (2013:244) untuk mengukur tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan, yaitu tuntutan psikologis (*psychological demand*) dan tuntutan fisik (*physical demand*).

## 2.2 Tipe Kepribadian Ekstrovert (*Extraversion*)

### 2.2.1 Pengertian Tipe Kepribadian Ekstrovert

*Personality* atau kepribadian adalah sebuah kombinasi dari *stabel* fisik dan karakteristik psikologis yang memberikan identitas seseorang: *stabel* yang lebih spesifik atau ciri-cirinya meliputi sikap, pemikiran, aktivitas, dan perasaan yang merupakan hasil dari interaksi lingkungan dan keturunan (Vazifedoost & Mohammad, 2015:1895).

*Big-five personality* adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui *trait* yang tersusun dalam lima kepribadian yang telah dibentuk menggunakan analisis faktor (Pervin, 1996:6 ; Anggraeni, 2009:125). *Trait* atau sifat adalah bangunan dasar dari kepribadian dan

mengarah pada pola yang stabil dalam cara individu berpikir, merasakan, dan berkelakuan (Wolff & Kim, 2012:47).

Kepribaian dapat dideskripsikan ke dalam lima sifat secara luas yang merupakan sebuah gambaran lengkap dari kepribadian individu, lima sifat tersebut yaitu neurotisme (*neuroticism*), ekstrovert (*extraversion*), terbuka dengan hal baru (*openness to experience*), mudah sepakat (*agreeableness*), dan sifat berhati-hati (*conscientiousness*) (McCrae & Costa, 1997:507).

Tipe kepribadian ekstrovert adalah individu yang memiliki karakter suka bergaul, aktif, dan cenderung untuk mengalami emosi positif seperti gembira dan senang (Costa & McCrae, 1992:8). Tipe kepribadian ekstrovert merujuk pada kecenderungan umum seorang individu dalam pendekatan kondisi sosial dan individu dengan kepribadian ekstrovert yang tinggi dideskripsikan sebagai seseorang yang suka berteman, aktif, dan tegas (Ashton & Lee, 2002:246). Menurut Swider & Zimmerman (2010:489) kepribadian ekstrovert lebih mungkin untuk mengalami emosi yang positif seperti kegembiraan, semangat yang besar, dan optimis.

Barrett *et al.*, (2016:456) mendeskripsikan ekstrovert sebagai seseorang yang ramah, penuh semangat, menunjukkan hal yang positif dan tegas, sehingga kepribadian ekstrovert sering mengalami sedikit kelelahan tetapi mereka dapat memiliki lebih banyak energi untuk beberapa peran, dan melihat peran pekerjaan sebagai sesuatu yang bermanfaat. Tipe kepribadian ekstrovert adalah tipe individu yang memiliki tingkat motivasi yang tinggi dalam bergaul, menjalin hubungan dengan sesama dan juga dominan dalam lingkungannya. Seseorang dengan tingkat

ekstrovert yang tinggi dapat lebih cepat berteman daripada seseorang yang memiliki tingkat ekstrovert yang rendah (Anggraeni, 2009:24).

Hardiyanti (2013:349) mendeskripsikan tipe kepribadian ekstrovert menjadi dua kategori yaitu tipe kepribadian ekstrovert dengan karakteristik skor tinggi dan karakteristik skor rendah. Tipe kepribadian ekstrovert dengan karakteristik skor tinggi digambarkan dengan individu yang mudah bergaul, aktif dan banyak bicara, individu yang berorientasi pada optimis, menyenangkan, dan bersahabat. Sedangkan individu dengan karakteristik skor rendah digambarkan sebagai individu yang tidak ramah, tenang, tidak periang, menyendiri, berorientasi pada tugas, pemalu, dan pendiam atau disebut juga dengan tipe kepribadian introvert.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tipe kepribadian ekstrovert adalah karakteristik individu dengan kecenderungan mudah bergaul, aktif, banyak bicara, dan memiliki banyak teman. Tipe kepribadian ekstrovert ini menggambarkan tingkat interaksi sosial seorang individu dalam masyarakat.

### **2.2.2 Indikator dari Tipe Kepribadian Ekstrovert**

Penelitian ini menggunakan indikator tipe kepribadian ekstrovert dari Costa & McCrae (1992:7) yaitu sebagai berikut:

- 1) Ramah (*warmth*), yaitu kecenderungan untuk mudah bergaul dan membagi kasih sayang.
- 2) Suka berteman (*gregariousness*), yaitu kecenderungan untuk banyak berteman dan berinteraksi dengan orang banyak.

- 3) Tegas (*assertiveness*), yaitu individu yang cenderung tegas.
- 4) Aktif (*activity*), yaitu individu yang sering mengikuti berbagai kegiatan, memiliki energi dan semangat yang tinggi.
- 5) Mencari kegembiraan (*excitement-seeking*), yaitu individu yang suka mencari sensasi dan suka mengambil risiko.
- 6) Emosi positif (*positive emotion*), yaitu kecenderungan untuk mengalami emosi-emosi yang positif seperti bahagia, cinta, dan kegembiraan.

Berdasarkan karakteristik karyawan perusahaan, peneliti menggunakan indikator dari Costa & McCrae (1992:7) untuk mengukur tingkat kepribadian ekstrovert yang dimiliki karyawan, indikator tersebut meliputi ramah (*warmth*), suka berteman (*gregariousness*), tegas (*assertiveness*), aktif (*activity*), mencari kegembiraan (*excitement-seeking*), dan emosi positif (*positive emotion*).

## **2.3 Dukungan Supervisor (*Supervisor Support*)**

### **2.3.1 Pengertian Dukungan Supervisor**

Dukungan supervisor didefinisikan sebagai sejauh mana supervisor sensitif terhadap tanggungjawabnya diluar pekerjaan dan bersedia untuk membantu bawahan ketika konflik pekerjaan dan tuntutan pekerjaan muncul (Carlson & Perrewé, 1999:514). Menurut Bhanthumnavin (2003:81) supervisor tidak hanya memotivasi bawahan untuk bekerja, tetapi juga mengontrol dan mengelola sumber secara langsung dari sebuah kelompok pekerjaan. Kemudian, perilaku supervisor

juga akan berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap bawahan, negatif maupun positif.

Secara umum, dukungan supervisor didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan merasa bahwa supervisor memberikan mereka dukungan, dorongan, dan mengkhawatirkan mereka (Suan & Nasurdin, 2016:4). Sedangkan secara khusus, dukungan supervisor menyediakan bantuan yang berhubungan dengan pekerjaan dari supervisor untuk karyawan mereka dalam melakukan pekerjaan mereka.

Bhanthumnavin (2003:81) menjelaskan dukungan supervisor untuk bawahan dapat dideskripsikan sebagai sebuah sikap interpersonal antara seorang supervisor dengan seorang bawahan dalam situasi kerja dimana bawahan merasa bahwa supervisor memberikan satu atau lebih dari tiga tipe dukungan yaitu emosional, informasional, dan material yang dalam hal ini dapat meningkatkan kinerjanya.

Charoensukmongkol *et al.* (2016:7) menjelaskan bahwa dalam hubungannya dengan pekerjaan, dukungan supervisor menjadi sebuah sumber penting yang berhubungan dengan pekerjaan sebagai sebuah tindakan membantu karyawan dalam pencapaian tujuan pekerjaan dan pada saat yang sama, mungkin dapat mengurangi tekanan dan stres dari tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dukungan supervisor adalah interaksi berupa dukungan yang diberikan oleh atasan pada bawahannya sebagai upaya untuk tetap menjaga kualitas kinerja karyawan dan membantu karyawan dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang diterima.

### 2.3.2 Indikator dari Dukungan Supervisor

Penelitian ini menggunakan tiga indikator dukungan supervisor dari Bhanthumnavin (2003:81), yaitu:

1) Dukungan Emosional

Dukungan emosional dari supervisor ditunjukkan melalui empati, menerima, dan peduli.

2) Dukungan Informasional

Dukungan informasional dari supervisor ditunjukkan melalui timbal balik yaitu memberi nasehat/bimbingan atau memberi saran mengenai pengetahuan dan keterampilan kerja.

3) Dukungan Material

Dukungan material dari supervisor ditunjukkan melalui mempersiapkan anggaran, bantuan, sumber daya, dan bantuan yang nyata yang berhubungan dengan pekerjaan.

Berdasarkan karakteristik yang ada dalam perusahaan, peneliti menggunakan indikator dari Bhanthumnavin (2003:81) untuk mengukur tingkat dukungan supervisor yang diterima karyawan, indikator tersebut yaitu dukungan emosional, dukungan informasional, dukunga material.



## 2.4 Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

### 2.4.1 Pengertian Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional adalah kelelahan emosi yang terjadi ketika timbul perasaan tertekan dan kelelahan yang diakibatkan suatu pekerjaan, yang ditandai dengan kehabisan sumberdaya emosional dan kekurangan energi (Maslach & Jackson, 1981:101). Kelelahan emosional merupakan perasaan emosional yang berlebihan dan lelah dengan suatu pekerjaan, hal ini terwujud dalam bentuk kelelahan fisik dan perasaan psikologis dan emosional yang tekuras (Wright & Cropanzano, 1998:486).

Kelelahan emosional mungkin terjadi ketika kehilangan sumber daya (seperti: dukungan sosial, peluang kenaikan jabatan, tingkat partisipasi dalam pembuatan keputusan, tingkat otonomi, dan penghargaan), ancaman yang dirasakan dari hilangnya sumber daya, sebuah situasi yang mana salah satu sumber daya tidak cukup untuk memenuhi tuntutan pekerjaan (Wright & Cropanzano, 1998:487). Kelelahan emosional adalah sebuah keadaan penurunan mental dan fisik individu secara terus-menerus, kelelahan emosional merupakan jenis ketegangan yang timbul karena berbagai jenis penyebab stres kerja (Rehman *et al.*, 2012:9608).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional adalah penurunan kondisi individu berupa kelelahan secara fisik maupun emosional. Individu yang mengalami kelelahan emosional akan merasa lelah dan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, bisa juga berdampak pada perilaku buruk dan penurunan kinerja.

### 2.4.2 Aspek Kelelahan Emosional

Maslach *et al.* (2001:404) menjelaskan bahwa terdapat tiga aspek dalam kelelahan emosional, yaitu:

1) Fisik

Fisik individu ditandai dengan meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, gangguan lambung, gangguan pernapasan, lebih sering berkeringat, kepala pusing, ketegangan otot, dan susah tidur.

2) Emosi

Emosi terdapat di dalam komponen afektif manusia. Kelelahan dalam emosi yaitu: mudah lupa, sulit berkonsentrasi, mudah menangis, mengalami kebosanan, tidak percaya diri, mudah putus asa, mudah cemas, gelisah, sulit beradaptasi, mengurung diri, mudah marah, dan kesepian.

3) Mental

Mental merupakan kelelahan yang berupa kecemasan, ketegangan, bingung, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, kesepian, depresi, dan mengasingkan diri, ketidakpuasan kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan semangat hidup, serta menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.

### 2.4.3 Karakteristik Kelelahan Emosional

Maslach & Jackson (1981:105) menjelaskan karakteristik-karakteristik yang mempengaruhi kelelahan emosional adalah sebagai berikut:

- 1) Terganggu secara fisik

Ditandai dengan gangguan secara fisik seperti: kepala terasa pusing, lemas, lesu, susah tidur, tidak nafsu makan, tekanan darah, gangguan lambung, dan ketegangan otot.

- 2) Terganggu secara psikologis

Ditandai dengan turunnya kepercayaan diri, mudah frustrasi, mudah gugup, putus asa, dan penurunan pencapaian pribadi.

- 3) Terganggu secara sosial

Ditandai dengan komunikasi tidak efektif, mengurung diri, kesepian, tidak peduli dengan keadaan sekitar, dan mengasingkan diri.

#### **2.4.4 Indikator yang mempengaruhi Kelelahan Emosional**

Penelitian ini menggunakan indikator kelelahan emosional dari Maslach & Jackson (1981:108), yaitu:

1. Terganggu secara emosional

Ditandai dengan habisnya sumber daya (waktu dan energi), tidak dapat berkonsentrasi, susah berpikir, cenderung untuk lupa, tidak tekun dalam pekerjaannya, kepercayaan diri berkurang, dan sulit mengontrol sikap.

2. Merasa lelah pada akhir hari kerja

Disebabkan karena terlalu berat bebat kerja dihari kerja sehingga karyawan kurang beristirahat dan merasakan dampaknya pada akhir hari kerja.

3. Merasa lelah ketika bangun dipagi hari

Ditandai dengan adanya rasa nyeri di punggung, nyeri pada anggota badan, kaku pada kelopak mata dikarenakan kurangnya waktu untuk istirahat.

4. Tertekan ketika menghadapi pekerjaan

Ditandai dengan perasaan tidak percaya diri, lebih mengurung diri, dan perasaan gugup.

5. Merasa lelah ketika menghadapi jadwal kerja

Ditandai dengan perasaan cemas saat memulai pekerjaan, lesu, kurang semangat, dan kurang bergairah.

6. Merasa frustrasi ketika bekerja

Ditandai dengan emosi yang kurang stabil, tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dan ceroboh.

7. Merasa telah bekerja terlalu keras

Ditandai dengan sikap menunda pekerjaan, merasa enggan menyelesaikan tugas tepat waktu.

8. Merasa sudah pada batasnya

Ditandai dengan sikap yang cenderung untuk bermalas-malasan, kurang peduli dengan keadaan sekitar dan cenderung mengurung diri.

Berdasarkan karakteristik yang terdapat dalam perusahaan, peneliti menggunakan indikator dari Maslach & Jackson (1981:108) untuk mengukur tingkat kelelahan emosional karyawan, indikator tersebut meliputi terganggu secara emosional, merasa lelah pada akhir hari kerja, merasa lelah ketika bangun dipagi

hari, tertekan ketika menghadapi pekerjaan, merasa lelah ketika menghadapi jadwal kerja, merasa frustrasi ketika bekerja, merasa telah bekerja terlalu keras, dan merasa sudah pada batasnya.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pijakan dalam penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus menjadi perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya. Tabel berikut ini akan memperlihatkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Pengarang (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Charoensuk mongkol <i>et al.</i> (2016)	<i>The Role of Co-Worker and Supervisor Support on Job Burnout and Job Satisfaction</i>	X1 : <i>Co-worker Support</i> X2 : <i>Supervisor Support</i> X3 : <i>Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Perceived Lack of Personal Accomplishment)</i> Y : <i>Job Satisfaction</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>supervisor support</i> berpengaruh negatif terhadap <i>emotional exhaustion</i> . Karyawan yang merasa menerima dukungan dari atasan akan menunjukkan tingkat kelelahan emosional yang rendah.
2	Barrett <i>et al.</i> (2016)	<i>Personality Traits and Burnout Among Athletic Trainers Employed in The Collegiate Setting</i>	X: <i>Extraversion,</i> Y: <i>Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Perceived Lack of Personal Accomplishment)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipe kepribadian <i>extraversion</i> memiliki pengaruh yang negatif pada <i>emotional exhaustion</i> .

No	Pengarang (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
3	Takemura <i>et al.</i> (2015)	<i>The Association Between Burnout Syndrome and Personality in Japanese Nursing Students</i>	X1 : <i>Openness</i> X2 : <i>Extraversion</i> X3 : <i>Agreeableness</i> X4 : <i>Neuroticism</i> X5 : <i>Conscientiousness</i> Y: <i>Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Perceived Lack of Personal Accomplishment)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian <i>extraversion</i> berpengaruh negatif terhadap <i>burnout</i> khususnya pada dimensi <i>emotional exhaustion</i> .
4	Woodhead <i>et al.</i> (2014)	<i>Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care Nursing Staff</i>	X1 : <i>Job Demand (Occupational &amp; Personal Stress)</i> X2 : <i>Job Resources (Function of Support &amp; Sources of Support: Supervisor Support)</i> Y : <i>Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sumber dukungan yang berasal dari <i>supervisor</i> akan mengurangi tingkat <i>emotional exhaustion</i> individu.
5	Li <i>et al.</i> (2013)	<i>Job Demands, Job Resources, and Safety Outcomes: The Role of Emotional Exhaustion and Safety Compliance</i>	X1 : <i>Job Demand</i> X2 : <i>Job Resources</i> X3 : <i>Emotional Exhaustion</i> X4: <i>Safety Compliance</i> Y: <i>Safety Outcomes</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job demands (psychological &amp; physical demand)</i> memiliki pengaruh positif yang sangat kuat pada <i>emotional exhaustion</i> .



No	Pengarang (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
6	Blanch & Aluja (2012)	<i>Social Support (Family and Supervisor), Work-Family Conflict, and Burnout: Sex Differences</i>	X1 : <i>Supervisor Support</i> X2 : <i>Family Support</i> X3 : <i>Work Interferences Family</i> X4 : <i>Family Interferences Work</i> Y : <i>Burnout ((Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment)</i>	Hasil penelitian menunjuka bahwa <i>supervisor support</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout (emotional exhaustion)</i> .
7	Swider & Zimmerman (2010)	<i>Born to Bornout: A Meta-Analytic Path Model of Personality, Job Burnout, and Work Outcomes</i>	X1 : <i>Conscientiousness</i> X2 : <i>Extroversion</i> X3 : <i>Neuroticism</i> X4 : <i>Agreeableness</i> X5 : <i>Openness</i> X6 : <i>Emotional Exhaustion</i> X7: <i>Depersonalization</i> X8 : <i>Personal Accomplishment</i> Y1 : <i>Absenteeism</i> Y2 : <i>Turnover</i> Y3 : <i>Job Performance</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa <i>extraversion</i> berpengaruh negatif terhadap <i>emotional exhaustion</i> . Ketika individu memiliki kecenderungan <i>extraversion</i> yang rendah maka akan lebih mudah untuk mengalami <i>emotional exhaustion</i> , begitupun sebaliknya.
8	Huang <i>et al.</i> (2010)	<i>Mediating Effect of Emotional Exhaustion on The Relationship Between Job Demand-Control Model and Mental Health</i>	X1: <i>Job Demand</i> X2 : <i>Job control</i> X3: <i>Emotional Exhaustion</i> Y : <i>Mental Health</i>	Hasil menunjukan bahwa <i>job demands</i> berpegaruh positif pada <i>emotional exhaustion</i> .

No	Pengarang (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
9	Morgan & Bruin (2010)	<i>The Relationship Between The Big Five Personality Traits and Burnout in South African University Students</i>	X1 : <i>Neuroticism</i> X2 : <i>Extroversion</i> X3 : <i>Openness to Experience</i> X4 : <i>Agreeableness</i> X5 : <i>Conscientiousness</i> Y : <i>Burnout (Emotional Exhaustion, Cynicism, Professional Efficacy)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>extraversion</i> berpengaruh negatif terhadap <i>emotional exhaustion</i> . Individu dengan kecenderungan <i>extraversion</i> yang tinggi memiliki kemungkinan besar untuk mengalami kelelahan emosional yang rendah.
10	A. Bakker et al. (2004)	<i>Using The Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance</i>	X1 : <i>Job Demand (Workload, Emotional Demand, Work-Home Conflict)</i> X2 : <i>Job Resources (Autonomy, Possibilities Development, Social Support)</i> X3 : <i>Emotional Exhaustion</i> X4 : <i>Disengagement</i> Y : <i>Performance (In-Role &amp; Extra-Role)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job demand</i> memiliki hubungan yang kuat dengan <i>emotional exhaustion</i> , dan memiliki nilai pengaruh positif.

Sumber: penelitian-penelitian terdahulu

## 2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

### 2.6.1 Kerangka Berpikir

#### 2.6.1.1 Pengaruh Tuntutan Pekerjaan pada Kelelahan Emosional

Bakker & Demerouti (2007:313) menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan menyebabkan proses pelemahan kesehatan yaitu kelelahan mental dan sumber daya fisik karyawan yang akhirnya menimbulkan kelelahan emosional, sehingga

tuntutan pekerjaan mungkin memiliki hubungan positif dengan *burnout* yang memiliki tiga dimensi yaitu depersonalisasi, kelelahan emosional, dan hasrat pencapaian diri yang rendah. Karena kelelahan emosional merupakan dimensi inti yang mendominasi dari *burnout* ( Li *et al.*, 2013:620) dan menunjukkan sebuah hubungan yang kuat dengan variabel *outcome* yang penting jika dibandingkan dengan dimensi *burnout* yang lainnya (Huang *et al.*, 2009:4), maka dapat dikatakan bahwa tuntutan pekerjaan menjadi variabel yang kuat dalam memprediksi kelelahan emosional.

Penelitian Li *et al.*, (2013:248) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara tuntutan pekerjaan (tuntutan fisik dan psikologis) terhadap kelelahan emosional. Hal yang serupa juga ditunjukkan dari hasil penelitian Baeriswyl *et al.*, (2016:7) bahwa tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi akan berhubungan dengan tingkat kelelahan emosional yang tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika seorang karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, maka hal ini akan berpengaruh pada tingginya kemungkinan untuk mengalami kelelahan emosional. Sebaliknya, tuntutan pekerjaan yang rendah dapat berpengaruh pada tingkat kondisi kelelahan emosional karyawan yang tinggi.

#### **2.6.1.2 Pengaruh Tipe Kepribadian Ekstrovert pada Kelelahan Emosional**

Kepribadian ekstrovert lebih mungkin untuk mengalami emosi yang positif, seperti gembira, antusias, dan optimis (Swider & Zimmerman, 2010:489). Kepribadian ekstrovert juga memiliki kesediaan yang tinggi untuk membentuk

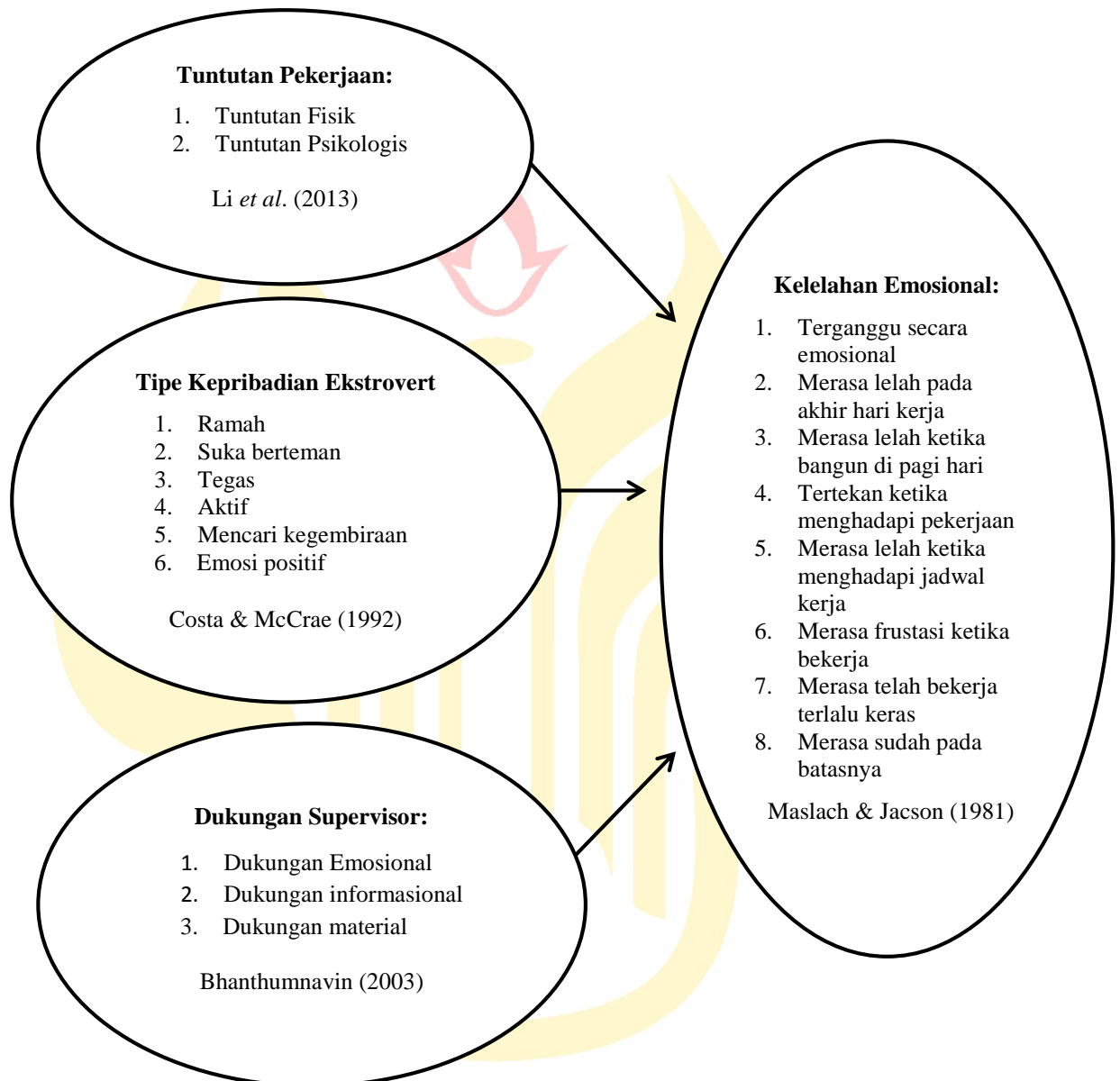
hubungan sosial dengan orang lain, perasaan damai dalam kondisi sosial yang berbeda, berpartisipasi dalam aktivitas kelompok, bahagia, memiliki energi yang tinggi, dan optimis (Vazifedoost & Mohammad, 2015:1896). Emosi positif yang ditunjukkan individu ekstrovert menunjukkan bahwa individu tersebut mampu untuk mengendalikan emosinya, sehingga memiliki kecenderungan yang kecil untuk mengalami emosi negatif yang dapat memicu terjadinya kelelahan emosional.

Takemura *et al.*, (2015:5546) dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa kepribadian ekstrovert memiliki hubungan yang negatif terhadap kelelahan emosional. Swider & Zimmerman (2010:494) juga mendukung hasil penelitian tersebut, ketika individu menunjukkan kepribadian ekstrovert maka kemungkinan untuk mengalami kelelahan emosional rendah. Sehingga individu dengan tingkat kepribadian ekstrovert yang tinggi akan berpengaruh pada tingkat kemungkinan kelelahan emosional yang terjadi pada karyawan.

### **2.6.1.3 Pengaruh Dukungan Supervisor pada Kelelahan Emosional**

Dukungan supervisor adalah sumber daya pekerjaan yang penting untuk dipertimbangkan dalam membantu karyawan dalam hubungannya dengan tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi (Charoensukmongkol *et al.*, 2016:7), dimana hal tersebut dapat meningkatkan terjadinya kelelahan emosional pada karyawan. Lee *et al.*, (2013:621) menyatakan bahwa dukungan supervisor juga menjadi sebuah sumber daya yang efektif untuk karyawan dalam mengelola konflik dengan mengembangkan sumber daya yang cukup, yang pada gilirannya dapat menyebabkan rendahnya tingkat kelelahan emosional.

Berdasarkan hal di atas maka dapat dikatakan bahwa ketika seorang karyawan yang mendapatkan dukungan dari atasan dalam menyelesaikan tugas maupun masalahnya akan memiliki kemungkinan yang kecil untuk mengalami kelelahan emosional. Hal ini dibuktikan oleh penelitian dari Charoensukmongkol *et al.*, (2016:13) yang menunjukkan bahwa dukungan supervisor memiliki hubungan yang negatif dengan kelelahan emosional. Hal yang sama dikemukakan oleh Baeriswyl *et al.*, (2016:8), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dukungan supervisor berpengaruh secara langsung terhadap kelelahan emosional, tersedianya dukungan sosial dari supervisor membantu untuk menurunkan secara langsung tingkat kelelahan emosional karyawan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



### 2.6.2 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2010:84) menyatakan bahwa dalam penelitian, hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan uraian kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Tuntutan Pekerjaan berpengaruh pada tingkat Kelelahan emosional

H2 : Tipe Kepribadian Ekstrovert berpengaruh pada tingkat Kelelahan Emosional

H3 : Dukungan Supervisor berpengaruh pada tingkat Kelelahan Emosional

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tuntutan pekerjaan, tipe kepribadian ekstrovert, dan dukungan supervisor pada kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tuntutan pekerjaan berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga. Hal yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan adalah tuntutan psikologis dan tuntutan fisik yang harus dipenuhi oleh karyawan. Dengan mengurangi tuntutan tersebut tingkat kelelahan emosional yang dialami karyawan akan menurun.
2. Tipe kepribadian ekstrovert berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga. Hal yang harus diperbaiki oleh karyawan adalah sikap ramah, suka berteman, aktif, tegas, mencari kebahagiaan, dan emosi positif. Dengan upaya tersebut tingkat kelelahan emosional yang dialami karyawan akan menurun.

3. Dukungan supervisor berpengaruh pada tingkat kelelahan emosional karyawan produksi PT. Tripilar Betonmas Salatiga. Supervisor perusahaan perlu memperhatikan dukungan yang diberikan kepada karyawan produksi, baik berupa dukungan emosional, dukungan informasional, dan dukungan material. Dengan meningkatkan dukungan supervisor, maka tingkat kelelahan emosional karyawan akan menurun.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

### 1. Saran praktis bagi PT. Tripilar Betonmas Salatiga

- a. Tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi karyawan membuat karyawan mengalami kondisi kelelahan emosional yang tinggi, terutama pada indikator tuntutan fisik. Sehingga perusahaan perlu menambah perlengkapan dan peralatan mesin yang dapat membantu meringankan pekerjaan karyawan.
- b. Tipe kepribadian ekstrovert yang dimiliki karyawan belum sepenuhnya baik, terutama pada indikator emosi positif. Sehingga karyawan perlu belajar untuk merasa bahagia saat melakukan pekerjaan, mencintai pekerjaan yang dilakukan sekarang dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan pikiran yang tenang.
- c. Dukungan supervisor yang dirasakan oleh karyawan kurang optimal, terutama pada indikator dukungan informasional. Sehingga supervisor

perlu meningkatkan dukungan berupa memberikan nasehat, saran, dan bimbingan yang berkaitan dengan penyelesaian masalah pekerjaan yang dihadapi karyawan.

## **2. Saran teoritis untuk peneliti selanjutnya**

Sampel dalam penelitian ini masih homogen, yaitu laki-laki. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan melakukan penelitian pada objek dengan sampel laki-laki dan perempuan, sehingga hasil penelitian lebih bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, G. V. (2009). Pengaruh Big Five Personality terhadap Burnout pada Perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
- Ashton, M. C., & Lee, K. (2002). What Is the Central Feature of Extraversion? Social Attention Versus Reward Sensitivity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(1), 245–252.
- 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, 7, 1–13.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model : State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Boer, E. De, & Schaufeli, W. B. (2003). Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341–356.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A Multigroup Analysis of the Job Demands – Resources Model in Four Home Care Organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16–38.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands – Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104. <http://doi.org/10.1002/hrm>.
- Barrett, J., M. Eason, C., Lazar, R., & Mazerolle, S. M. (2016). Personality Traits and Burnout Among Athletic Trainers Employed in the Collegiate Setting, 51(6), 454–459.
- Basim, H. N., Begenirbas, M., & Yalcin, R. C. (2013). Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion : Mediating Role of Emotional Labor. *Educational Sciences: Theoty & Practice*, 13(3), 1488–1496.
- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived Social Support from Supervisor and Group Members ' Psychological and Situational Characteristics as Predictors of Subordinate Performance in Thai Work Units. *Human Resource Development Quartely*, 14(1), 79–97.
- Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social Support ( Family and Supervisor ), Work – Family Conflict , and Burnout : Sex Differences. *Human Relations*, 65(7), 811–833.
- Carlson, D. S., & Perrewé, P. L. (1999). The Role of Social Support in The Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal Of Management*, 25(4), 513–540.

- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-wirsching, S. (2016). The Role of Co-Worker and Supervisor Support on Job Burnout and Job Satisfaction. *Journal of Advance in Management Researches*, 13(1), 4–22.
- Christianto, G., & Putra, M. S. (2016). Pengaruh Emotional Exhaustion dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal MANajemen Unud*, 5(5), 2786–2813.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal Personality Assessment in Clinical Practice : The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5–13. <http://doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanti, R. (2013). Burnout Ditinjau dari Big Five Factors Personality pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 01(02), 343–360.
- Huang, Y., Du, P., Chen, C., Yang, C., & Huang, I. (2009). Mediating Effects of Emotional Exhaustion on the Relationship Between Job Demand – Control Model and Mental Health.
- Lee, S., Kim, S. L., Park, E. U. N. K., & Yun, S. (2013). Social Support, Work-Family Conflict, and Emotional Exhaustion in South Korea. *Psychological Reports: Relationship & Communications*, 113(2), 619–634.
- Li, F., Jiang, L., Yao, X., & Li, Y. (2013). Job Demands , Job Resources and Safety Outcomes : The Roles of Emotional Exhaustion and Safety Compliance. *Accident Analysis and Prevention*, 51, 243–251.
- Love, P. E. D., Irani, Z., Standing, C., & Themistocleous, M. (2007). Influence of Job Demands , Job Control and Social Support on Information Systems Professionals ' Psychological Well-being. *International Journal of Manpower*, 28(6), 513–528.
- Madnawat, A. V. S., & Mehta, P. (2012). Personality as A Predictor of Burnout among Managers of Manufacturing Industries. *Journal of The Indian Academy of Appied Psychology*, 38(2), 321–328.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Personality Trait Structure as a Human Universal. *American Psychologist*, 52(5), 509–516.
- Muniarsih, Emi & Sudarma, Ketut. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompetensi pada Kinerja Karyawan dimediasi Komitmen



- Afektif. *Management Analysis Journal*, 5(1), 24-35.
- Morgan, B., & Bruin, K. de. (2010). The Relationship between The Big Five Personality Traits and Burnout in South African university Students. *Psychological Society of South Africa*, 40(2), 182–191.
- Novira, Lutfianita & Martono, S. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi pada Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 180-189.
- Poernomo, Umi dwi & Wulansari, Nury Ariani. (2015). Pengaruh konflik antara Pekerjaan-Keluarga pada Kinerja Karyawan dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Pemediasi. *Management Analysis Journal*, 4(3), 190-199.
- Rehman, O., Karim, F., Rafiq, M., & Mansoor, A. (2012). The Mediating Role of Organizational Commitment between Emotional Exhaustion and Turnover Intention among Customer Service Representatives in Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(34), 9607–9616.
- Riduwan. (2015). *Dasar Dasar Statistik* (13th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, vicky Dwi & Yuniawan, Ahyar. (2012). Kepribadian Dosen yang Berpengaruh terhadap Prestasi Belajar. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2), 91-100.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Rhenen, W. V. A. N. (2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout , Work Engagement , and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational Behaviour*, 30, 893–917.
- Suan, C. L., & Nasurdin, A. M. (2016). Supervisor Support and Work Engagement of Hotel Employees in Malaysia Is it Different for Men and Women ? *Gender in Management: An International Journal*, 31(1), 2–18.
- Subiakto. (2013). Pengaruh *Personality Traits* terhadap Perencanaan Keuangan Keluarga. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 150-163.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian* (16th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto. (2015). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to Burnout : A Meta-Analytic Path Model of Personality , Job Burnout , and Work Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506.
- Takemura, K., Hasegawa, M., Tamura, S., Takishita, Y., Matsuoka, T., Iwawaki, Y., & Yamanaka, R. (2015). The Association between Burnout Syndrome and Personality in Japanese Nursing Students. *International Journal of Recent Scientific Research*, 6(7), 5545–5549.
- Vazifedoost, H., & Mohammad, N. (2015). Examining The Relationship between Dimensions of Personality Traits from Perspective of McCrae and Paul Costa

and Emotional Intelligence with Job Burnout of Service Providers in General Office of Tax Administration, Tehran North. *International Journal of Humanities and Culture Studies*, 1894–1903.

Wolff, H., & Kim, S. (2012). The Relationship Between Networking Behaviors and The Big Five Personality Dimensions. *Career Development International*, 17(1), 43–66.

Woodhead, E. L., Northrop, L., & Edelstein, B. (2014). Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care. *Journal of Applied Gerontology*, 1–22.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486–493.

Zellars, K.L., & Perrewe, P.L. (2000). Burnout in Health Care: The Role of The Five Factor of Personality. *Jurnal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG