

**Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan
Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan
Emosional Sebagai Variabel *Intervening* di Pamella 6
Yogyakarta**

Skripsi



Oleh:

Nama : Hafidz Widodo
NIM : 15311099
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN DUKUNGAN
SUPERVISOR TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI KELELAHAN
EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PAMELLA 6
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Hafidz Widodo
Nomor Mahasiswa : 15311099
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hafidz Widodo
NIM : 15311099
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme dan terdapat karya orang lain kecuali yang secara tertulis diacu sebagai referensi dalam penelitian ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia. Jika dikemudian hari ternyata ditemukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Islam Indonesia kepada saya.

Yogyakarta, 29, Oktober 2020

Hormat Saya,



Hafidz Widodo

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap
Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Intervening
di Pamella 6 Yogyakarta

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Nama : Hafidz Widodo
Nomor Mahasiswa : 15311099
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal..... 24 Agt 2020

Dosen Pembimbing,

Suhartini, Dra., M.Si.

Acc utr diujikan

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL
**PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN DUKUNGAN SUPERVISOR TERHADAP
KEPUASAN KERJA MELALUI KELELAHAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI PAMELLA 6**

Disusun Oleh : **HAFIDZ WIDODO**
Nomor Mahasiswa : **15311099**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada hari, tanggal: Senin, 05 Oktober 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Suhartini, Dra., M.Si.

Penguji : Andriyastuti Suratman,, S.E., M.M.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia




Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variable Intervening di Pamella 6 Yogyakarta

Hafidz Widodo

Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam
Indonesia

15311099@students.uii.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening, yang dilaksanakan di Pamella 6 Yogyakarta. Tujuh puluh karyawan berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Data diperoleh menggunakan kuesioner. Structural Equation Modelling (SEM) dengan alat analisis SmartPLS v3.0 digunakan untuk menganalisis model yang dirumuskan dari hasil studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional dan dukungan supervisor memiliki pengaruh positif pada kepuasan kerja. Sedangkan dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional, dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional, dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional, dan dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional tidak terbukti berpengaruh. Hal ini kemungkinan terjadi akibat pengaruh perbedaan karakteristik objek dan budaya. Hasil penelitian ini dapat di manfaatkan untuk mengatasi kelelahan emosional dan membantu meningkatkan kepuasan kerja dengan menggunakan dukungan rekan kerja dan supervisor.

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

The Effect of Coworker Support and Supervisor Support on Job Satisfaction through Emotional Exhaustion as an Intervening Variable in Pamella 6 Yogyakarta

Hafidz Widodo

Management, Faculty of Business and Economics, Islamic University of
Indonesia

15311099@students.uii.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of coworker support and supervisor support on job satisfaction through emotional exhaustion as an intervening variable, which was carried out in Pamella 6 Yogyakarta. Seventy employees participated in this study. Research used quantitative methods. Data was obtained using a questionnaire. Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS v3.0 analysis tool was used to analyze models formulated from the results of literature studies. The results showed that coworker support had a negative effect on emotional exhaustion and supervisor support had a positive effect on job satisfaction. Meanwhile, coworker support and job satisfaction, supervisor support and emotional exhaustion, coworker support and job satisfaction through emotional exhaustion, and coworker support and job satisfaction through emotional exhaustion were not proven to have an effect. This may occur due to the influence of differences in the characteristics of objects and cultures. The results of this study can be used to overcome emotional exhaustion and help increase job satisfaction by using the support of coworker and supervisors.

Keywords: *Coworker Support, Supervisor Support, Emotional Exhaustion, Job Satisfaction*

HALAMAN PERSEMBAHAN KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variable *Intervening* di Pamella 6 Yogyakarta .”** Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Suhartini, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing penelitian
4. Ibu Noor Liesnani Pamella selaku *General Manager* Swallayan Pamella Yogyakarta yang telah memberikan izin dan dukungan penelitian ini
5. Seluruh karyawan Pamella Yogyakarta yang telah membantu terlaksananya penelitian ini
6. Bapak Imam Djati Widodo dan ibu Sri Kushartati selaku orang tua yang selalu mendukung
7. Teman teman yang memberikan semangat dan dorongan

Dan semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Yogyakarta,
Penulis,

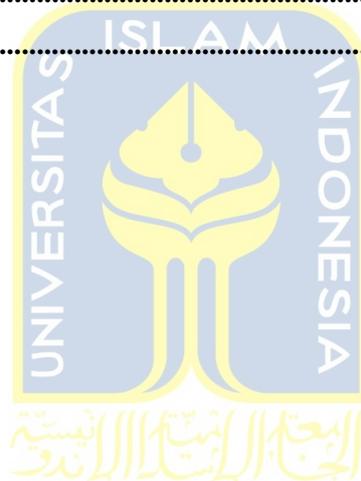
Hafidz Widodo

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	28
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.2.2 Kepuasan Kerja.....	30
2.2.3 Kelelahan Emosional	33
2.2.4 Dukungan Rekan Kerja.....	35
2.2.5 Dukungan Supervisor.....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3.1 Pengaruh dari Dukungan Rekan Kerja terhadap Kelelahan Emosional. 39	
2.3.2 Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kelelahan Emosional.....	40
2.3.3 Pengaruh Dukungan Rekan kerja terhadap Kepuasan Kerja	41
2.3.4 Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kepuasan Kerja	42
2.3.5 Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja	43
2.3.6 Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional	43

2.3.7	Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional	45
2.4	Hipotesis	46
2.5	Kerangka Pemikiran penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Pendekatan Penelitian	49
3.2	Lokasi Penelitian	49
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian	51
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
3.5.1	Populasi Penelitian.....	54
3.5.2	Sampel Penelitian	54
3.6	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.6.1	Jenis Data.....	55
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	57
3.7.1	Uji Validitas.....	57
3.7.2	Uji Reliabilitas	57
3.8	Metode Analisis.....	57
3.8.1	Statistik Deskriptif	58
3.8.2	Statistik Inferensial	58
3.8.3	Uji Hipotesis	58
3.8.4	Uji Pengaruh Variabel <i>Intervening</i>	62
BAB IV PEMBAHASAN		64
4.1	Pengumpulan Data	64
4.2	Analisis Deskriptif	64
4.2.1	Karakteristik Deskriptif Responden	64
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.3	Analisis Data	75
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
4.3.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	84
4.4	Pembahasan	90
4.4.1	Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kelelahan Emosional	90

4.4.2	Dukungan Supervisor Terhadap Kelelahan Emosional	91
4.4.3	Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	93
4.4.4	Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja.....	94
4.4.5	Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja	95
4.4.6	Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional.....	97
4.4.7	Dukungan Supervisor Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		106



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu berdasarkan variabel	27
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Dominan.....	68
Tabel 4.5 Skala Distribusi Kriteria Pendapat	69
Tabel 4.6 Variabel Dukungan Rekan Kerja.....	70
Tabel 4.7 Variabel Intervening Dukungan Supervisor.....	71
Tabel 4.8 Variabel Kelelahan Emosional.....	72
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Kerja.....	73
Tabel 4.10 Rekapitulasi Karakteristik Deskriptif Variabel Penelitian	74
Tabel 4.11 Rangkuman Nilai <i>Loading Factor</i> Dukungan Rekan Kerja	75
Tabel 4.12 Rangkuman Nilai <i>Loading Factor</i> Dukungan Supervisor.....	76
Tabel 4.13 Rangkuman Nilai <i>Loading Factor</i> Kelelahan Emosional	76
Tabel 4.14 Rangkuman Nilai <i>Loading Factor</i> Kepuasan kerja	77
Tabel 4.15 Rangkuman Nilai <i>Loading Factor</i>	79
Tabel 4.16 Nilai <i>Cross Loading</i>	80
Tabel 4.17 Konstruk Reliabilitas dan Validitas	81
Tabel 4.18 Path Coefficient Pengukuran Signifikansi SCFA	83
Tabel 4.19 <i>R-square</i>	85
Tabel 4.20 Uji Hipotesis	86
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	48
Gambar 3.1 Struktur Swallayan Pamela Yogyakarta	50
Gambar 3.2 Model Pengujian.....	63
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 4.3 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Dominan	68
Gambar 4.4 Pengukuran (Outer Model)	75
Gambar 4.6 model modifikasi	78
Gambar 4.5 Hasil Analisis <i>Bootsraping</i> SCFA	82
Gambar 4.6 Pengujian Model Struktural.....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 3 Karakteristik Responden	125
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	126
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	129
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	132
Lampiran 7 Biodata Penulis	133



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, dalam dunia bisnis sering sekali dibicarakan tentang permasalahan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kegiatan dan kehidupan suatu perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Pada dasarnya sebuah perusahaan tak akan ber gerak tanpa adanya sumberdaya manusia. Karena dalam sebuah perusahaan kuatnya posisi manusia itu dapat melebihi sumber daya lainnya (Wibowo, 2013: 2). Bahkan juga di sebutkan sebuah gagasan bersaing melalui Sumber daya manusia yang berarti bahwa fakta bahwa untuk mencapai sebuah kesuksesan itu tergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola bakat dari karyawan atau sumber daya manusianya (Bohlander et al, 2012:4).

Walau begitu dalam sebuah perusahaan biasanya tidak semua pekerja atau pegawainya bekerja dengan baik di perusahaan. Ada beberapa karyawan yang bekerja hanya sekedar bekerja dan memberi dampak yang kurang baik pada perusahaan. Seperti contohnya karyawan kurang baik dalam memberikan pelayanan, kurang teliti, dan lambat dalam bekerja. Kinerja yang demikian berhubungan dengan kepuasan kerja yang rendah, karena kepuasan kerja yang

rendah berpengaruh terhadap rendahnya kinerja. Itu didukung dengan pernyataan, bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi membuat sumber daya manusia memiliki perasaan positif tentang pekerjaan yang dikerjakan, sementara sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan yang rendah mempunyai perasaan negatif pada pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013: 74).

Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sebagai sumber daya penggerak, pengguna dan pemberi manfaat bagi sumber daya lainnya, memberi kontribusi besar dalam keberhasilan perusahaan. Perusahaan dengan modal besar, nama besar, dan sistem operasi yang teratur sekalipun akan mengalami hambatan dalam mempertahankan usaha apabila mengabaikan aspek sumber daya manusia. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik, optimal, dan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja pegawai untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut (Luthans, 2011:142):

1. Pekerjaan itu sendiri (*work itself*)
2. Gaji (*salary*)
3. Kesempatan mendapat promosi (*promotion opportunities*)
4. Atasan (*supervisor*)
5. Rekan kerja (*co-workers*)

Dengan melihat faktor tersebut perusahaan dapat melihat bagaimana tingkat kepuasan kerja dalam perusahaan.

Karna fakta di kutip dari jobstreet.com pada tahun 2014 angka ketidakpuasan karyawan di seluruh Indonesia mencapai 73%. Angka itu dikarenakan berbagai faktor, yaitu: 60% koresponden mengaku tidak memiliki jenjang karier dikantor mereka, 53% karyawan yang mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer, 62% karyawan mengaku sulit tidur karena masih memikirkan pekerjaannya yang menumpuk, dan lain sebagainya. Pada tahun 2018 dikutip dari kompas.com ketidakpuasan kerja pekerja di indoneisa mulai menurun menjadi 30%, kendati demikian pada tahun itu menimbulkan masalah dimana banyak pekerja yang ingin meninggalkan pekerjaannya karna tidakpuas. Dengan begitu artinya perlunya kepuasan kerja itu penting untuk menjaga keberlangsungan sebuah perusahaan.

Perkembangan zaman yang semakin maju menimbulkan beberapa fenomena yang terjadi di perusahaan. Dimana di era ini tuntutan pekerjaan semakin berat. Karyawan diminta untuk melakukan banyak pekerjaan sekaligus untuk kepentingan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kondisi yang demikian membuat karyawan merasakan adanya beban secara emosional yang membuat mereka lelah. Kelelahan ini dapat menyebabkan kualitas pekerjaan karyawan menjadi menurun dan timbulnya masalah yang dapat menghambat pekerjaan dari karyawan itu sendiri. Kelelahan emosional adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja. Yang berdampak pada kurangnya tenaga dan menjadi kelelahan, sehingga merasa kekurangan energi untuk melakukan pekerjaan mereka (Cooper, 2002: 69). Jadi kelelahan emosional adalah ketika orang diberikan

pekerjaan dan orang itu merasakan perasaan yang menguras energinya dan mengakibatkan karyawan merasa terbebani secara emosional.

Kadang kelelahan emosional ini tidak tampak pada karyawan ketika bekerja sehingga banyak perusahaan yang tidak memperhatikan masalah ini dan menganggapnya sebagai sesuatu yang tidak perlu untuk diperhatikan. Padahal kelelahan secara emosional ini memiliki dampak negatif yang berbahaya bagi karyawan dan perusahaan. Untuk dampaknya studi lain juga menemukan bahwa pengalaman kelelahan emosional cenderung meningkatkan depresi dan lainnya masalah yang berhubungan dengan Kesehatan (Tourigny et al., 2010: 2742). Selain itu dampak yang terjadi untuk perusahaan yaitu kelelahan kronis yang dapat membuat karyawan menjauhkan diri dari pekerjaan mereka secara emosional dengan tidak datang kerja, mengurangi keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan menyebabkan individu benar-benar meninggalkan pekerjaan mereka (Sellar, 2018: 111).

Pentingnya perhatian kepada karyawan yang menderita Kelelahan emosional menjadikan perlunya untuk memberikan solusi yang efektif untuk membantu mencegah masalah ini. Dalam penelitian ini, penulis fokus pada peran dukungan sosial, karena dukungan sosial dapat membantu mengurangi kejenuhan dengan memberikan bantuan emosional dalam bentuk kasih sayang, pengertian, atau penghargaan dan bantuan instrumental dalam bentuk saran, informasi, dan bantuan dengan tanggung jawab kerja. Dua aspek dukungan sosial yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor di karenakan 2 dimensi tersebut yang berada di dalam

perusahaan. Para peneliti juga telah menyarankan 2 aspek dukungan sosial ini merupakan faktor utama kelelahan kerja (Halbesleben dan Buckley, 2004: 862). Studi yang ada juga menemukan bahwa dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja tidak hanya mengurangi efek negatif dari karakteristik pekerjaan yang dialami karyawan tetapi juga meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan (Sloan, 2012:5).

Pamella 6 Yogyakarta adalah sebuah cabang dari Swallayan Pamella group, perusahaan yang berfokus di bidang supermarket yang telah melayani masyarakat akan barang-barang kebutuhan sehari-hari. Saat ini, selain Pamella 6 terdapat 7 cabang yang berada di sekitar daerah Yogyakarta. Selain 7 cabang tersebut Swallayan Pamella juga telah memiliki unit-unit usaha lain diantaranya salon, pom bensin, butik, toko bangunan dan tempat futsal. Swalayan Pamella sendiri memiliki visi menerapkan sistem ekonomi yang Islami dan dalam prakteknya Pamella membudayakan pegawainya dengan syariah-syariah islam. Pamella melakukan perekrutan dengan kriteria tertentu seperti wajib beragama Islam, bagi kaum wanita harus menggunakan kerudung, dll.

Kompetensi sumber daya manusia di Pamella 6 Yogyakarta yang meliputi aspek- aspek pengalaman dan keterampilan dituntut untuk tidak hanya menguasai teori saja, tetapi karyawan juga diharuskan memiliki keterampilan dan kemampuan dalam manajemen swalayan dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawab tertentu yang berbeda satu sama lain, sehingga diharapkan dapat saling bekerjasama untuk meraih tujuan yang sama yakni pengembangan

Pamella 6 Yogyakarta. Untuk tujuan tersebut maka Pamella 6 membutuhkan karyawan yang optimal dalam bekerja.

Dalam rangka mencapai karyawan yang optimal saat berkerja perlunya pamella 6 untuk memperhatikan kepuasan kerja dari karyawan tersebut. Sejauh ini Pamella belum pernah mengukur kepuasan kerja karyawannya. Dilihat dari beberapa indikator, kepuasan kerja karyawan Pamella dirasa kurang optimal. Salah satunya dari atasan/ supervisor dimana mereka menyebutnya *coordinator* yang belum sepenuhnya melakukan pengawasan pada ketertiban kerja karyawan seperti yang dikatakan asisten manager dari Pamella Yogyakarta. Yang pada dasarnya pengawasan merupakan salah satu sumber dari kepuasan kerja yang diukur dengan sejauh mana atasan mengambil minat pribadi dan peduli tentang karyawan, yang biasanya diwujudkan dengan memeriksa seberapa baik kinerja karyawan, memberikan nasihat dan bantuan kepada karyawan, dan berkomunikasi dengan karyawan pada tingkat pribadi maupun resmi (Luthans 2011:143).

Swalayan Pamella 6 saat ini berfokus pada kecepatan dan pelayanan untuk memberi pelanggan pengalaman berbelanja yang menyenangkan. Karena kebutuhan akan kecepatan dan pelayanan yang baik dapat menimbulkan kelelahan emosional pada karyawan. Dikarenakan kelelahan emosional dapat muncul pada pekerjaan yang difokuskan pada melayani orang lain dan sifat pekerjaan yang monoton (Prajogo, 2019: 22). Dan dalam kasus ini Swalayan Pamella 6 berada dalam 2 kondisi itu yang membuat ada kemungkinan karyawan Pamella 6 mengidap kelelahan emosional. Dan jika

benar ada kelelahan emosional dalam Swalayan Pamela 6 itu dapat menimbulkan kepuasan kerja menurun dalam bekerja (Prajogo, 2019: 8; Khan, 2019: 7; Andelković *et al*, 2017: 20).

Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah Pamela 6 sudah membuat para karyawannya puas dan nyaman bekerja di sana. Selain itu juga melihat apakah beban pekerjaan yang diberikan oleh Pamela kepada karyawannya terlalu berat hingga memberi dampak kelelahan emosional. Dan apakah dukungan sosial (dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor) dapat mengurangi efek dari kelelahan emosional di sana.

Oleh karena itu, penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial yaitu dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan karyawan melalui Kelelahan emosional. Dengan latar belakang tersebut peneliti memandang dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan kelelahan emosional sebagai mediasi dari hubungan tersebut. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Pamela dengan judul **“Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variable *Intervening*.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran rumusan masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional karyawan di Pamella 6?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional karyawan di Pamella 6?
3. Apakah terdapat pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Pamella 6?
4. Apakah terdapat pengaruh dukungan suprvisor terhadap kepuasan kerja karyawan di Pamella 6?
5. Apakah terdapat pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan di Pamella 6?
6. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja) atau pengaruh secara tidak langsung (dukungan

rekan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kelelahan emosional sebagai *variable intervening*) pada karyawan di Pamella 6?

7. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja) atau pengaruh secara tidak langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja dengan kelelahan emosional sebagai *variable intervening*) pada karyawan di Pamella 6?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, penelitian ini dapat diambil tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional Pamella 6.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional Pamella 6.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja Pamella 6.
4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja Pamella 6.
5. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja Pamella 6.
6. Untuk mengetahui pengaruh mana yang lebih besar, secara langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja) atau pengaruh secara tidak langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kelelahan emosional sebagai *variable intervening*) pada karyawan di Pamella 6.

7. Untuk mengetahui pengaruh mana yang lebih besar, secara langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja) atau pengaruh secara tidak langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja dengan kelelahan emosional sebagai variable *intervening*) pada karyawan di Pamella 6.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Harapannya penelitian ini dapat memberi kontribusi kepada ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya yang menggunakan topik yang sama.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan keputusan terkait dengan dukungan yang didapat karyawan untuk menghilangkan beban emosional pekerjaan serta dapat menjadi tolok ukur kepuasan kerja pada karyawan ke depannya.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti tentang kondisi yang terjadi di era modern ini terkait penerapan dukungan yang didapat karyawan untuk menghilangkan beban emosional pekerjaan serta dapat menjadi tolok ukur kepuasan kerja pada karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian terkait dengan dukungan rekan kerja, dukungan supervisor, kelelahan emosional dan Kepuasan Kerja. Penelitian terdahulu ini digunakan untuk perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan judul “Pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variable *intervening*”.

1. Prajogo (2019: 21-29)

Berjudul “*The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction, performance, and intention to leave*” pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa karyawan mungkin mengalami kelelahan emosional mengarah pada penurunan kepuasan kerja. Data diproses menggunakan analisis jalur dengan program AMOS 24 dengan 399 karyawan dari berbagai organisasi sebagai sample dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan 2 variable yang sama yaitu penggunaan variable kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu adalah perbedaan pada objek penelitian dan adanya beberapa variable yang

berbeda seperti digunakannya kinerja karyawan dan intensi keluarnya karyawan.

2. Khan (2019: 135-144)

Berjudul “*Destructif Leadership and Job Strees: Casual Effect of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction of Employees in Call Centers*” pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi signifikansi hubungan antara kepemimpinan destruktif, kelelahan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja serta ruang lingkupnya untuk melaksanakan konsekuensinya berpengaruh baik buruknya karyawan dan organisasi. Data dikumpulkan dengan survei dan mendapat 250 responden menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku kepemimpinan destruktif yang bertindak sebagai penekan dalam menghasilkan kelelahan emosional dan stres kerja. Lalu kelelahan kerja dan stress kerja sebagai akibat dari kehadiran kepemimpinan yang destruktif dalam organisasi dan menyebabkan timbulnya efek pada variabel kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan 2 yang sama yaitu variable kelelahan emosional sebagai *intervening* dan kepuasan kerja sebagai variable dependen. Perbedaannya adalah perbedaan pada objek penelitian dan pada variable independent yaitu kepemimpinan destructive, serta ada tambahan variable *intervening* pada penelitian terdahulu yaitu job strees.

3. Baeriswyl et al (2016: 1-13)

Berjudul “*Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Airport Security Officers Work Family Conflict as Mediator in the Job Demands Resources Model*” pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa karyawan mungkin mengalami Kelelahan emosional mengarah pada penurunan kepuasan kerja. Data diproses menggunakan analisis jalur dengan program AMOS 24 dengan 399 karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan 2 variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan supervisor, kelelahan kerja dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian, penggunaan 5 variabel yang 2 diantaranya berbeda dengan penelitian ini. Variable tersebut adalah beban kerja sebagai variabel independen dan work family conflict sebagai *intervening*.

4. Anđelković et al (2017:11-26)

Berjudul judul “*Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides in Rural Area*” pada tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan Kepuasan Kerja dan kelelahan emosional pemandu wisata di daerah pedesaan dan untuk menunjukkan bagaimana kedua konsep ini saling terkait satu sama lain. Penelitian ini menggunakan 102 sample yang merupakan pemandu wisata, yang memimpin wisata atau memiliki pengalaman dalam memimpin wisata di daerah pedesaan dengan

kuesioner yang diproses dengan SPSS versi 17. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja masih belum mencapai pada tingkat yang memuaskan, sementara kelelahan emosional berada di bawah batas yang dapat diterima.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan pada penelitian terdahulu menggunakan pertimbangan *socio-demografi* dalam penelitiannya.

5. Qureshi et al (2018 :1-10)

Berjudul “*Is Supervisor Support Matter in Job Satisfaction? A Moderating Role of Fairness Perception Among Nurses in Pakistan*” pada tahun 2018. Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menyelidiki peran dukungan supervisor pada kepuasan kerja dari perawat di rumah sakit umum di provinsi Sindh, Pakistan. Sample menggunakan data yang di ambil dari 570 responses dari 50 rumah sakit di sihd, Pakistan. Data diproses menggunakan analisis jalur dengan program AMOS 24 dengan 399 karyawan dari berbagai organisasi sebagai sample dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan supervisor memiliki dampak signifikan pada kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan supervisor sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen .

Sementara itu, perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan adanya persepsi keadilan sebagai variabel mediator.

6. Charoensukmongkol et al (2016:1-22)

Berjudul “*The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction*” pada tahun 2016. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menyelidiki peran dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor pada tiga aspek *burnout* (kelelahan emosional, depersonalisasi, persepsi kurangnya pencapaian pribadi) dan kepuasan kerja. Sampel terdiri dari 174 responden menggunakan PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja secara negatif terkait dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi tetapi tidak dengan persepsi kurangnya pencapaian pribadi sedangkan dukungan supervisor secara negatif dikaitkan dengan semua aspek *Burnout*. Analisis ini juga mengkonfirmasi efek langsung dan tidak langsung dari dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor pada kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan rekan kerja, dukungan supervisor, kelelahan emosional yang berada di dalam *Burnout* dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan penggunaan burnout sebagai variabel *intervening*.

7. Babin and Boles (1996:57-75)

Berjudul “*The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction*” pada tahun 1996. Penelitian ini membahas aspek-aspek kunci dari lingkungan kerja karyawan ritel, atau iklim. Dan bagaimana persepsi ini dalam hasil yang terkait dengan pekerjaan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 261 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi karyawan tentang keterlibatan dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor dapat mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menguji variabel dukungan supervisor, dan kepuasan kerja . Perbedaan peneliti ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitian dan ada beberapa variabel yang berbeda yaitu *work involvement, role conflict, rol ambiguity*, dan kinerja karyawan.

8. Steinhardt (2003: 382-389)

Berjudul “*The Relationship Between Hardiness, Supervisor Support, Group Cohesion, and Job Stress as Predictors of Job Satisfaction*” pada tahun 2003. Tujuan penelitian ini menguji model konseptual berdasarkan penelitian yang mendukung hubungan antara prediktor kekerasan, dukungan supervisor, dan kohesi kelompok dan kriteria stress kerja kepada kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan 160 sample. Hasil dari penelitian ini adalah prediktor kekerasan, dukungan supervisor,

dan kohesi kelompok terkait dengan tingkat stres kerja yang lebih rendah, dan terkait dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan supervisor dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan beberapa variable yang berbeda prediktor kekerasan, kohesi kelompok dan stress kerja.

9. Afshin *et al* (2012: 141-148)

Berjudul “*Coworker Support/ Supervisor Support and Burnout*” pada tahun 2012. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran moderat persepsi dukungan pengawas antara stres dan kelelahan pada personel Perusahaan Baja Mobarakeh. Dengan metode pengambilan sampel stratified proporsional, 273 orang. Hasil menunjukkan bahwa persepsi dukungan rekan kerja / dukungan supervisor memoderasi hubungan antara stres dan kelelahan. Implikasi dari temuan untuk upaya intervensi pencegahan untuk memerangi kelelahan.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan rekan kerja, dukungan supervisor dan kelelahan emosional. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan juga ada variable yang berbeda yaitu stress.

10. Ducharme *et al* (2000: 223-243)

Berjudul “*Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction A Test of the Buffering Hypothesis*” pada tahun 2000. Tujuan penelitian ini adalah menilai efek dari dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja, memberikan perhatian khusus pada sifat dan pengaruh dukungan rekan kerja instrumental baik relatif maupun dalam hubungannya dengan dukungan rekan kerja yang efektif. Data diambil dari sampel 2.505 karyawan full time. Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa dukungan sosial memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan penuh waktu secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan kegunaan menggabungkan dua ukuran yang berbeda secara konseptual dari dukungan sosial rekan kerja dalam model kepuasan kerja.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan rekan kerja dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan juga ada variable yang berbeda yaitu *unrewarding work*.

11. Novira dan Martono (2015: 180-189)

Berjudul “Pengaruh Presepsi Dukungan Organisasi pada Perilaku Kewargaaan Organisasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening*” pada tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi kepuasan kerja antara variable persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaaan

organisasional pada karyawan Perum Perhutani unit I Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Perum Perhutani Unit I Jawa Tengah sejumlah 116 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja, hubungan positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan PKO, dan hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap PKO.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor yang berada didalam dukungan organisasional dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan ada beberapa variabel yang berbeda yaitu perilaku kewargaan organisasional, dan dukungan organisasional.

12. Charoensukmongkol et al (2017:1-12)

Berjudul "*The Role of Social Support at Work on Job Burnout*" pada tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah Studi ini menyelidiki dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor pada tiga aspek Brunout: kelelahan emosional, depersonalisasi, persepsi kurangnya pencapaian pribadi. Sampalnya 78 respondend dengan metode PLS. Hasil dari penelitian ini adalah menemukan bahwa dukungan rekan kerja merupakan dukungan yang kuat terhadap kelelahan emosional dan depersonalisasi, sementara dukungan supervisor merupakan dukungan yang kuat terhadap persepsi kurangnya pencapaian pribadi.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variabel kelelahan emosional yang berada di dalam burnout, dukungan sosial (dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor) dan kepuasan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan penggunaan variabel dukungan sosial dan *burnout*.

13. Constable dan Russell (1986: 20-26)

Berjudul “*The Effect of Social Support and the Work Environment upon Burnout among Nurses*” pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efek dari berbagai aspek lingkungan kerja rumah sakit pada kelelahan di antara perawat, dan di samping itu, mengevaluasi efek dukungan sosial dalam mengurangi dan hubungan antara aspek negatif dari lingkungan kerja dan kelelahan. Data dikumpulkan dari sampel 310 perawat. Hasil menunjukkan bahwa tingkat dukungan dari supervisor adalah yang paling signifikan dapat secara langsung mengurangi perasaan kelelahan emosional, dan karena itu mempengaruhi potensi kelelahan di antara perawat. Dukungan atasan juga berinteraksi dengan peningkatan pekerjaan dalam memprediksi kelelahan emosional..

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable kelelahan emosional yang berada di dalam *burnout* dan juga dukungan sosial (dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor). Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang

terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan variabelnya yaitu *Work environment*.

14. Ducharme *et al* (2008: 81-104)

Berjudul “*Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Human Service Occupations: The Protective Role of Coworker Support*” pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efek penyebab struktural dan konsekuensi dari burnout dan turnover dan perhatian pada peran proteksi yang potensial dari dukungan rekan kerja. Data dikumpulkan dari sampel 310 perawat. Hasil menunjukkan bahwa penerimaan dukungan instrumental dan informasi dari rekan kerja memiliki implikasi yang signifikan untuk kesejahteraan dan retensi konselor pengobatan penyalahgunaan zat.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable kelelahan emosional dan dukungan rekan kerja. Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian dan variabelnya yaitu *Work characteristics, and intent to quit*.

15. Sellar *et al* (2018: 110-118)

Berjudul “*The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm*” pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak dukungan sosial terhadap kelelahan kerja di antara karyawan tingkat pekerja wanita dari sebuah perusahaan pakaian terkemuka di Sri Lanka. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dari 142 responden dari

perusahaan pakaian yang di proses dengan Cronbach's Alpha. Hasil dari penelitian adalah dukungan sosial memiliki hubungan negatif yang kuat dengan *job burnout* sementara analisis regresi mengidentifikasi bahwa dukungan sosial berkontribusi signifikan untuk menentukan *job burnout*.

Persamaan dari penelitian ini adalah kami menggunakan variable yang sama yaitu penggunaan variable kelelahan kerja yang berada di dalam *burnout*, dan dukungan sosial (dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor). Sementara itu, perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah perbedaan pada objek penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode	Variabel	Hasil
1	Prajogo (2019: 21-29) yang berjudul " <i>The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction, performance, and intention to leave</i> "	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Independent: <i>Emotional Exhaustion</i> Dependent: <i>Job satisfaction, Job performance, intention to leave</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
2.	Khan (2019: 135-144) yang berjudul " <i>Destructif Leadership and Job Strees: Casual Effect of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction of Employees in Call Centers</i> "	SPSS	Independent: <i>Destructif Leadership</i> Dependent: <i>Job Satisfaction</i> Intervening: <i>Emotional Exhaustion, Job Stress</i>	Hasilnya dari penelitian ini mrnunjukan kelelahan emosional dan tekanan kerja sebagai akibat dari kehadiran kepemimpinan yang destruktif dalam organisasi dan menciptakan efek sebab akibat

				pada variabel kepuasan kerja.
3.	Baeriswyl et al (2016: 1-13) yang berjudul “ <i>Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Airport Security Officers Work Family Conflict as Mediator in the Job Demands Resources Model</i> ”	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Independent: <i>Demands, Resource</i> Dependent: <i>Emotional Exhaustion, Job satisfaction</i> Intervening: <i>Work family conflict</i>	Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa dukungan Supervisor dan beban kerja berdampak pada kelelahan emosional dan kepuasan kerja
4.	Anđelković et al (2017:11-26) dengan judul “ <i>Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides in Rural Area</i> ”	SPSS	Independent: <i>Emotional exhaustion</i> Dependent: <i>Job satisfaction</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja masih belum mencapai pada tingkat yang memuaskan, sementara kelelahan emosional berada di bawah batas yang dapat diterima.
5.	Qureshi et al (2018 :1-10) yang berjudul “ <i>Is Supervisor Support Matter in Job Satisfaction? A Moderating Role of Fairness Perception Among Nurses in Pakistan</i> ”	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Independent: <i>Supervisor Support</i> Dependent: <i>Job satisfaction</i> Moderat : <i>Fairness Perception</i>	<i>Emosional Exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
6.	Charoensukmongkol et al (2016: 1-22) yang berjudul “ <i>The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction</i> ”	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) PLS	Independent: <i>Supervisor Support, Coworker Support</i> Dependent: <i>Job Stisfaction</i> Intervening: <i>Emotional Exhaustion,</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan pengawas secara negatif dikaitkan dengan semua aspek Job burnout. Analisis ini juga mengkonfirmasi

			<i>Depersonalization, perceived lack of personal</i>	efek langsung dan tidak langsung dari rekan kerja dan Supervisor support pada kepuasan kerja.
7.	Babin dan Boles (1996:57-75) dalam penelitiannya yang berjudul “ <i>The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction</i> ”	Analisis korelasi dan analisis reabilitasi	Independent: <i>work involvement, supervisor support</i> Dependent: <i>Job Satisfaction, role conflict, role ambiguity</i> Intervening: <i>Job Performance</i>	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi karyawan tentang keterlibatan dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor dapat mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja.
8.	Steinhardt (2003: 382-389) dengan judul “ <i>The Relationship Between Hardiness, Supervisor Support, Group Cohesion, and Job Stress as Predictors of Job Satisfaction</i> ”	Cross-sectional research	Independent: <i>Hardiness, Group kohesi, supervisor support</i> Dependent: <i>Job Satisfaction</i> Intervening: <i>Job stress</i>	Hasil dari penelitian ini adalah hardiness, dukungan supervisor, dan kohesi kelompok terkait dengan tingkat stres kerja yang lebih rendah, dan terkait dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.
9.	Afshin <i>et al</i> (2012: 141-148) yang berjudul “ <i>Coworker Support/ Supervisor Support and Burnout</i> ”	<i>hierarchical regression</i>	Independent: <i>Job stress</i> Dependent: <i>burnout</i> Moderat: <i>Coworker/supervisor support</i>	Hasil menunjukkan bahwa persepsi dukungan rekan kerja / dukungan supervisor memoderasi hubungan antara stres dan kelelahan. Implikasi dari

				temuan untuk upaya intervensi pencegahan untuk memerangi kelelahan.
10.	Ducharme et al (2000: 223-243) yang berjudul <i>“Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction A Test of the Buffering Hypothesis”</i>	<i>Regresion</i>	Independent: <i>Employee Characteristics, Job Rewards, Workplace Social Support, Depressive Symptomatology</i> Dependent: <i>Job Satisfaction</i>	Analisis ini menunjukkan bahwa dukungan sosial memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan penuh waktu secara keseluruhan.
11.	Novira dan Martono (2015: 180-189) yang berjudul <i>“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi pada Perilaku Kewargaaan Organisasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”</i>	SPSS	Independent: Presepsi dukungan organisasi, Kepuasan kerja Dependent: Perilaku kewargaaan organisasional	Hasil menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan positif dengan kesehatan dan kepuasan kerja perawat.
12.	Charoensukmongkol et al (2017: 1-12) yang berjudul <i>“The Role of Social Support at Work on Job Burnout in the Apparel Firm”</i>	<i>Structural Equation Modeling (SEM) PLS</i>	Independen: <i>social support</i> Dependen: <i>emotional exhaustion</i>	penelitian ini adalah menemukan bahwa <i>coworker support</i> merupakan dukungan yang kuat terhadap kelelahan emosional dan depersonalisasi, sementara <i>Supervisor support</i> merupakan dukungan yang kuat terhadap <i>Lack of personal</i>

13.	Constable dan Russell (1986: 20-26) yang berjudul “ <i>The Effect of Social Support and the Work Environment upon Burnout among Nurses</i> ”	<i>Multiple Regression</i>	Independent: <i>Work environment, Social support</i> Dependent: <i>burnout</i>	Hasil menunjukkan bahwa tingkat dukungan dari supervisor adalah yang paling signifikan dapat secara langsung mengurangi perasaan kelelahan emosional.
14.	Ducharme et al (2008:81-104) yang berjudul “ <i>Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Human Service Occupations: The Protective Role of Cowoker Suport</i> ”	<i>Mplus version 3.01</i>	Independent: <i>work characteristics, coworker support, workplace justice</i> Dependent: <i>intent to quit</i> Intervening: <i>emotional exhaustion</i>	Dukungan rekan kerja mengurangi niat untuk berhenti baik secara langsung maupun tidak langsung karena kelelahan.
15.	Sellar et al (2018: 110-118) yang berjudul “ <i>The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm</i> ”	<i>Multiple Regression</i>	Independent: <i>social support</i> Dependent: <i>job burnout</i>	dukungan sosial memiliki hubungan negatif yang kuat dengan job burnout sementara analisis regresi mengidentifikasi bahwa dukungan sosial berkontribusi signifikan untuk menentukan job burnout.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu berdasarkan variabel

Dukungan rekan kerja	Dukungan supervisor	Kelelahan emosioal	Kepuasan kerja
Ducharme et al (2000: 223-243)	Qureshi et al (2018 :1-10)	Prajogo (2019: 21-29)	Prajogo (2019: 21-29)
Charoensukmongkol et al (2016: 1-22)	Charoensukmongkol et al (2016: 1-22)	Khan (2019: 135-144)	Ducharme et al (2000: 223-243)
Afshin <i>et al</i> (2012: 141-148)	Babin dan Boles (1996:57-75)	Baeriswyl et al (2016: 1-13)	Khan (2019: 135-144)
Constable dan Russell (1986: 20-26)	Steinhardt (2003: 382-389)	Andelković et al (2017:11-26)	Baeriswyl et al (2016: 1-13) Ž
<ul style="list-style-type: none"> Charoensukmongkol et al (2017: 1-12) 	Novira dan Martono (2015: 180-189) Sellar et al (2018: 110-118)	Charoensukmongkol et al (2016: 1-22)	Andelković et al (2017:11-26);
		Afshin <i>et al</i> (2012: 141-148);	Qureshi et al (2018 :1-10)
		Charoensukmongkol et al (2017: 1-12)	Charoensukmongkol et al (2016: 1-22)
		Constable dan Russell (1986: 20-26) Sellar et al (2018: 110-118)	Babin dan Boles (1996:57-75);
			Steinhardt (2003: 382-389)

2.2 Landasan Teori

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan beberapa teori yang menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut merupakan teori-teori yang digunakan:

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah istilah yang mengacu pada orang-oranglah yang mendorong kinerja, modal manusia, aset intelektual, dan pengelolaan bakat organisasi mereka (bersama dengan sumber daya lain seperti keuangan, Operasional, dan Pemasaran). Organisasi yang sukses sangat mahir dalam menyatukan berbagai jenis orang untuk mencapai tujuan bersama. Ini adalah inti dari manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia melibatkan berbagai kegiatan, termasuk menganalisis lingkungan kompetitif perusahaan dan merancang pekerjaan sehingga strategi perusahaan dapat berhasil diimplementasikan untuk mengalahkan kompetisi global. (Bohlander et al, 2012:4)

2.2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM. Ruang lingkup fungsi MSDM menjadi beberapa fungsi pokok (Bohlander et al, 2012:4), yaitu:

1) *Planning*

Proses mengantisipasi keluar masuknya karyawan yang di terima dengan kualitas dan kuantitas yang sudah di tetapkan perusahaan.

2) *Recruitment*

Proses menemukan dan mendapatkan orang yang di butuhkan oleh organisasi dengan ketentuan kualitas dan kuantitas yang tepat.

3) *Staffing*

Proses melakukan alokasi untuk orang yang akan bekerja yaitu menmpatkan orang di tempat yang tepat.

4) *Job design*

Hasil dari analisis kerja untuk menetapkan dan mengembangkan pekerjaan melalui pertimbangan teknologi dan sumber daya manusianya dalam rangka meningkatkan efesiensi dan kepuasan kerja.

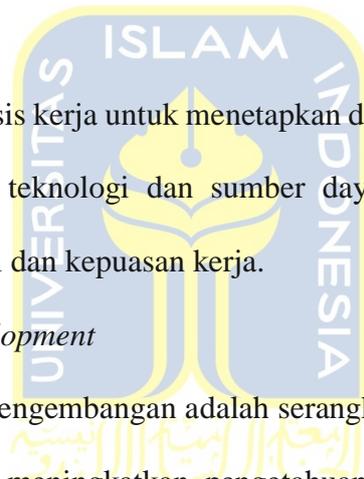
5) *Training and Development*

Pelatihan dan Pengembangan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang oleh organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan kemampuan karyawan. Pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini. Pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan di masa yang akan datang

6) *Appraisal*

Proses mengukur kinerja karyawan dengan membandingkan standar pekerjaan dengan realisasi pekerjaannya.

7) *Communications*



Proses pertukaran informasi atau ide antara 2 orang atau lebih.

8) *Compentations*

proses perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemberian imbalan jasa yang menarik, memikat dan berdaya motivatif untuk jasa atau pekerjaan yang dilakukan

9) *Benefits*

Benefits adalah fasilitas tambahan yang diberikan kepada karyawan oleh suatu organisasi.

10) Hubungan Industrial

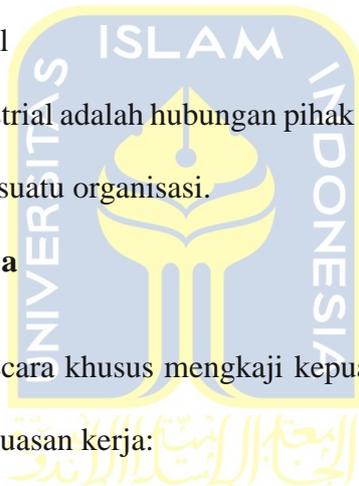
Hubungan industrial adalah hubungan pihak terkait dengan proses produksi barang atau jasa dalam suatu organisasi.

2.2.2 **Kepuasan Kerja**

Penelitian ini secara khusus mengkaji kepuasan kerja, berikut merupakan teori terkait dengan kepuasan kerja:

2.2.2.1 **Pengertian Kepuasan Kerja**

kepuasan kerja dapat diartikan kalau sebuah pekerjaan itu akan memberikan suatu perasaan emosional yang membuat seorang pekerja merasa puas. Pada dasarnya, dari dimensi kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, bayaran, jabatan, atasan, dan rekan kerja) mengindikasikan bahwasannya seorang pekerja menikmati pekerjaan tersebut, hal itu selalu merupakan sesuatu yang paling berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga merupakan suatu respon emosional terhadap kondisi pekerjaan yang dihadapi karyawan, yang



sering ditentukan oleh seberapa baik yang didapat oleh karyawan atau sesuai dengan harapan karyawan (Luthans, 2011 :141). Kepuasan Kerja Ketika orang berbicara tentang sikap karyawan, yang menggambarkan perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2013:74).

2.2.2.2 Pengukur Kepuasan kerja

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor, yaitu (Luthans, 2011:142):

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work itself*).

Yaitu adalah seberapa besar sebuah pekerjaan memberikan sesuatu yang menarik kepada karyawan.

- 2) Gaji (*Salary*).

Jumlah upah yang diterima oleh karyawan dan seberapa adil upah itu dalam organisasi

- 3) Kesempatan mendapat promosi (*Promotion opportunities*).

Peluang untuk mendapatkan kenaikan/promosi jabatan dalam organisasi

- 4) Atasan (*Supervisor*)

Kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku

- 5) Rekan kerja (*Coworkers*)

Sejauh mana rekan kerja secara teknis mahir dan mendukung secara sosial.

2.2.2.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2013:84), dampak dari kepuasan kerja karyawan adalah:

1) keluar (*Exit*)

Respons keluar mengarahkan perilaku ke arah meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru serta mengundurkan diri.

2) Suara (*Voice*)

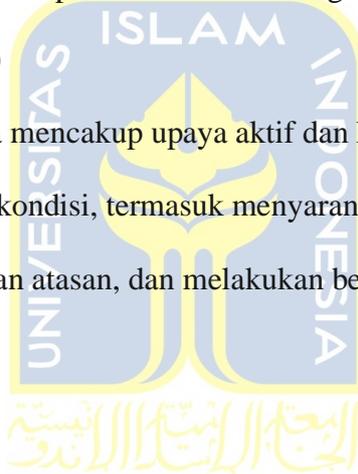
Respons suara mencakup upaya aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan peningkatan, berdiskusi masalah dengan atasan, dan melakukan beberapa bentuk kegiatan serikat.

3) *Loyalty*

Respons loyalitas berarti berbicara untuk organisasi dalam menghadapi kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk "melakukan hal yang benar."

4) Mengabaikan (*Neglect*)

Respons lalai secara pasif memungkinkan kondisi memburuk dan termasuk absensi kronis atau keterlambatan, upaya berkurang, dan meningkat tingkat kesalahan.



2.2.2.4 Faktor -faktor tingkat kepuasan kerja

faktor untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja Menurut Amstrong (2009:344):

- 1) motivasi intrinsik dan ekstrinsik
- 2) kualitas pengawasan
- 3) hubungan sosial dengan kelompok kerja kerja
- 4) tingkat keberhasilan atau kegagalan individu saat bekerja

2.2.3 Kelelahan Emosional

2.2.3.1 Pengertian

Kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang secara emosional berlebihan dan kehabisan sumber daya emosional. Sumber utama kelelahan adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja. Yang berdampak pada kurangnya tenaga dan menjadi kelelahan, sehingga merasa kekurangan energi untuk melakukan pekerjaan mereka (Cooper, 2002: 69).

Pekerja mengalami kelelahan emosional ketika situasi penuh tekanan di tempat kerja karena tuntutan terkait pekerjaan secara kronis yang mendominasi sumber daya, yang akhirnya menimbulkan reaksi mengisolasi diri mereka sendiri dari perasaan letih sampai menghilangkan persepsi mereka tentang klien (Leiter 1989:15).

2.2.3.2 Pengukur Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut (Maslach, 2008: 498):

- 1) *feelings of being emotionally overextended*
- 2) *feelings of being exhausted by one's work*
- 3) *feelings of depleted of physical resources*

2.2.3.3 Konsekuensi Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional yang tinggi dapat menimbulkan beberapa akibat yang dibagi menjadi 2 kategori yaitu (Maslach, 1997: 193):

- 1) Menurunnya kualitas kerja
- 2) Menurunnya kesehatan

2.2.3.4 Kondisi yang Dapat Menyebabkan Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional pada karyawan dapat terjadi dalam beberapa kondisi, yaitu (Prajogo, 2019, 22):

- 1) *Service based work*

Pekerjaan yang difokuskan pada melayani orang lain, karyawan yang merasa telah melayani pelanggan atau karyawan lain akan merasa bahwa sumber daya emosi mereka menjadi terkuras dan mereka kekurangan energi

- 2) *monotonous work*

Memiliki pekerjaan yang monoton akan membuat karyawan merasa diperlakukan seolah-olah mereka adalah robot dan dalam waktu yang cukup lama, karyawan akan mengalami kelelahan emosi.

3) *High demanding jobs*

4) Pekerjaan dengan tuntutan tinggi akan membuat karyawan jatuh karena tidak pernah mencapai target yang diinginkan. Dalam waktu yang lama itu akan membuat putus asa karyawan yang pada akhirnya mengakibatkan kelelahan emosional

2.2.4 Dukungan Rekan Kerja

2.2.4.1 Pengertian

Dukungan rekan kerja adalah dukungan yang diberikan oleh rekan kerja yang mengacu pada kenyamanan, kepedulian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan oleh rekan kerja kepada karyawan. Tetapi itu juga merujuk pada perasaan atau persepsi karyawan bahwa dia mendapat kenyamanan, kepedulian, dan bantuan saat diperlukan (Sarafino et al, 2011:81).

Dukungan rekan kerja juga bisa datang dalam bentuk dukungan informasi dan emosional, seperti memberi informasi berharga tentang cara menangani stresor organisasi dan juga sebagai sumber dukungan emosional karena mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang konteks tempat kerja (Miller, 2012: 213).

2.2.4.2 Pengukur Dukungan Rekan Kerja

Dukungan rekan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor, yaitu (karasek *et al*, 1998:3):

- 1) *Socioemosional*
- 2) *Instrumental*
- 3) *hostility*

2.2.4.3 Sumber Dukungan Rekan Kerja

Dukungan Rekan Kerja bersumber dari 2 faktor, yaitu (Miller, 2012:213):

1. emosional support

Dukungan emosional adalah bagaimana rekan kerja memberi dukungan secara emosional berupa pemahaman yang jelas tentang konteks tempat kerja, karena yang mengerti perasaan tentang beban kerja dan masalah kerja adalah rekan kerja.

2. Informational support

Dukungan informational adalah bagaimana rekan kerja (terutama karyawan jangka panjang) sering kali dapat memberikan informasi berharga tentang cara menangani stresor organisasi.

2.2.4.4 Dukungan Fungsional dari Rekan Kerja

Dukungan Rekan Kerja secara fungsional berasal dari 2 faktor, yaitu (Ducharme et al, 2000:225):

1. *affective support*
2. *instrumental support*

Dengan melihat faktor saling ketergantungan fungsional anggota kelompok kerja, dapat terbukti bermanfaat dalam mengimbangi kurangnya penghargaan intrinsik atau ekstrinsik yang diperoleh dari pekerjaan

2.2.5 Dukungan Supervisor

2.2.5.1 Pengertian

Dukungan supervisor adalah dukungan yang diberikan oleh supervisor yang mengacu pada kenyamanan, kepedulian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan oleh supervisor kepada karyawan. Tetapi itu juga merujuk pada perasaan atau persepsi karyawan bahwa dia mendapat kenyamanan, kepedulian, dan bantuan saat diperlukan (Sarafino et al, 2011:81).

Dukungan yang diberikan supervisor juga dapat terkait dengan sebagian besar ukuran ketegangan pada saat bekerja dan berhubungan dengan semua pengukuran ketegangan dalam pekerjaan seperti kejelasan tugas (Schabracq et al, 2003: 220).

2.2.5.2 Pengukur Dukungan supervisor

Dukungan supervisor dipengaruhi oleh faktor-faktor, yaitu (Karasek *et al*, 1998:3):

- 1) *Socioemosional*
- 2) *Instrumental*
- 3) *Hostility*

2.2.5.3 Sumber Dukungan Supervisor

Dukungan supervisor bersumber dari 2 faktor, yaitu (Miller, 2012:213):

1. *Instrumental support*

Dukungan instrumental adalah bagaimana Seorang pengawas dapat mengurangi beban kerja dengan memberi tahu manajemen tentang perlunya pekerja tambahan.

2. *Informational support*

Dukungan informational adalah bagaimana supervisor dapat mengurangi ambiguitas peran dengan berkomunikasi dengan karyawan perusahaan dan mengklarifikasi harapan kerja untuk mengurangi kesalah pahaman pada saat bekerja.

2.2.5.4 Presepsi Karyawan Tentang Dukungan Supervisor

Dukungan supervisor di presepsikan karyawan melalui tiga aspek, yaitu (Steinhardt, 2003: 384)

- 1) persepsi bahwa manajer dapat didekati
- 2) perlakuan dari supervisor pada karyawan dengan hormat

bantuan pada masalah yang terkait dengan pekerjaan

2.2.5.5 Dimensi Dukungan Supevisor

Dukungan supervisor memiliki dua dimensi gaya pengawasan, yaitu (Luthans, 2011:143):

- 1) *Takes a personal interest and cares about the employee*

Biasanya diwujudkan dengan memeriksa seberapa baik karyawan bekerja, memberikan nasihat dan bantuan kepada individu, dan berkomunikasi dengan karyawan pada tingkat pribadi maupun resmi.

2) *participation or influence*

Biasanya seorang supervisor yang mengizinkan karyawan mereka untuk berpartisipasi dalam keputusan yang memengaruhi pekerjaan mereka sendiri

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh dari Dukungan Rekan Kerja terhadap Kelelahan Emosional.

Terdapat teori yang mendukung adanya pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emotional. Sebuah teori mengatakan bahwa, peran dukungan rekan kerja dapat mengatasi stres dan kelelahan emosional terkait memberikan informasi berharga tentang cara menangani stressor di organisasi, dan juga sebagai sumber dukungan emosional (Miller, 2012: 212-213). Terdapat teori yang menyatakan bahwa istirahat istirahat dan rekreasi dengan rekan kerja dapat membantu mencegah kelelahan emosional (Sarason et al, 1985: 122)

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional. Disebutkan bahwa dukungan rekan kerja secara signifikan mengurangi dampak dari kelelahan kelelahan emosional dan niat berpindah (Ducharme et al, 2008 :98). Di dalam penelitian yang lain di sebutkan tingginya tingkat dukungan rekan kerja dikaitkan dengan berkurangnya kelelahan emosional (Afshin et al, 2012:144). Dalam

penelitian lainnya menunjukkan bahwa dukungan dari rekan kerja secara signifikan membuat karyawan mengalami kelelahan emosional yang lebih rendah (Charoensukmongkol et al, 2017: 7)

Dari beberapa penelitian tersebut dapat di simpulkan sebuah hipotesis yaitu terdapat pengaruh negatif antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional.

H1: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional di Pamela 6.

2.3.2 Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kelelahan Emosional

Terdapat teori yang mendukung adanya pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emotional. Sebuah teori mengatakan bahwa, pada peran dukungan supervisor terkait pekerjaan dengan mengurangi ambiguitas peran, mengklarifikasi harapan kerja, dan mengurangi beban kerja dengan memberi tahu manajemen tentang perlunya pekerja tambahan untuk mengurangi ketegangan di tempat kerja, dan mengurangi kelelahan. (Miller, 2012: 212-213)

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional. Disebutkan bahwa kurangnya dukungan supervisor yang didapat oleh karyawan menyebabkan tingkat kelelahan emosional yang tinggi (Sellar et al, 2019: 116). Di dalam penelitian yang lain di sebutkan tingginya tingkat dukungan supervisor dikaitkan dengan berkurangnya kelelahan emosional (Afshin et al, 2012:144). Itu juga didukung dengan hasil dari penelitian lain yang mengungkapkan bahwa ketika dukungan pengawasan meningkat, hubungan negatif antara peningkatan pekerjaan dan kelelahan emosional benar-benar menghilang (Constable, 1986: 24).

Dari beberapa penelitian tersebut dapat di simpulkan sebuah hipotesis yaitu terdapat pengaruh negatif antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional.

H2: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional di Pamella 6.

2.3.3 Pengaruh Dukungan Rekan kerja terhadap Kepuasan Kerja

Terdapat teori yang mendukung adanya pengaruh dari dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif adalah sumber kepuasan kerja yang sederhana bagi individu para karyawan, karena dukungan rekan kerja pada sebuah perusahaan itu akan membuat saling ketergantungan yang cukup besar di antara anggota untuk menyelesaikan pekerjaan akan memiliki kepuasan yang lebih tinggi (Lutans, 2011:143). Selain itu saling ketergantungan, pemberian feedback, dukungan sosial, dan interaksi dengan rekan kerja di luar tempat kerja juga sangat terkait dengan kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2013:81).

Dari sebuah penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan menunjukkan salah satu indikator yaitu dukungan instrumental yang tampaknya memberikan kontribusi yang relatif lebih kuat untuk pengaruh kepuasan kerja (Ducharme et al, 2000: 236). Dalam sebuah penelitian juga menunjukkan hasil yang membuktikan bahwa indikator yang dominan mempengaruhi kepuasan kerja adalah rekan kerja, dimana indikator rekan kerja meliputi kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja dan adanya kenyamanan antar sesama rekan kerja (Novira,2015: 188). Penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya dampak

positif dan signifikan antara dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja (Charoensukmongkol *et al*, 2016: 13).

Dari beberapa penelitian tersebut dapat di simpulkan sebuah hipotesis yaitu terdapat pengaruh positif antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja

H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja di Pamella 6.

2.3.4 Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kepuasan Kerja

Terdapat teori yang mendukung adanya pengaruh dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja. Pengawasan merupakan sumber yang cukup penting dari kepuasan kerja. Dikatakan begitu karena, jika seorang supervisor atau atasan yang diukur dengan sejauh mana dapat mengambil minat pribadi dan memiliki kepedulian terhadap karyawan akan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja (Lutans, 2011:143).

Dari sebuah penelitian terdahulu menyebutkan bahwa dukungan supervisor dapat meningkatkan kepuasan dengan adanya bimbingan, dukungan, pengakuan, dan fasilitas yang di berikan soleh supervisor (Qureshin *et al*, 2018: 7). Penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya dampak yang signifikan antara dukungan supervisor pada kepuasan kerja (Babin and Boles 1996: 70). Terdapat juga penelitian lain menyebutkan bahwa adanya pengaruh positif antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja (Steinhardt *et al.*, 2003: 387).

Dari beberapa penelitian tersebut dapat di simpulkan sebuah hipotesis yaitu terdapat pengaruh positif antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja

H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja di Pamella 6.

2.3.5 Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Terdapat teori yang mendukung adanya pengaruh kelelahan emotional terhadap kepuasan kerja. *Burnout* (Kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya kepercayaan diri) dapat menyebabkan depresi, keluhan psikosomatik, dan ketidakpuasan kerja (Schabracq et al, 2003:402).

Dari sebuah penelitian terdahulu menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional, semakin rendah kepuasan kerja yang dikarenakan karyawan yang mengalami kelelahan emosional tidak akan menikmati pekerjaannya sehari-hari dan akhirnya mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja karyawan (Prajogo, 2019: 8). Terdapat juga penelitian lain menyebutkan bahwa adanya kelelahan emosional menunjukkan dampak signifikan pada kepuasan kerja (Khan, 2019: 7). Penelitian lain yang serupa juga menyebutkan bahwa ada korelasi negatif antara kepuasan kerja dan kelelahan emosional, menunjukkan bahwa ketika kepuasan kerja meningkat maka tingkat kelelahan emosional akan menurun (Anđelković *et al*, 2017: 20).

Dari beberapa penelitian tersebut dapat di simpulkan sebuah hipotesis yaitu terdapat pengaruh negatif antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja.

H5: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di Pamela 6

2.3.6 Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional

Terdapat teori yang menjelaskan hubungan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional, yakni teori yang

mengatakan hubungan antara dukungan rekan kerja dengan kepuasan kerja yang berkata rekan kerja yang ramah dan kooperatif adalah sumber kepuasan kerja yang sederhana bagi individu para karyawan (Lutans, 2011:143). peran dukungan rekan kerja dapat mengatasi stres dan kelelahan emosional terkait memberikan informasi berharga tentang cara menangani stressor di organisasi dan juga sebagai sumber dukungan emosional (Miller, 2012: 212-213). Serta terdapat pula teori yang mengatakan adanya hubungan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja yaitu, *burnout* (Kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya kepercayaan diri) dapat menyebabkan depresi, keluhan psikosomatik, dan ketidakpuasan kerja (Schabracq et al, 2003:402)

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Penelitian terdahulu yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh positif antara pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja (Ducharme et al, 2000: 236). Penelitian lain yang juga menyebutkan bahwa adanya pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional (Charoensukmongkol *et al*, 2017: 7). Terdapat penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kelelahan emosional pada kepuasan kerja (Khan, 2019: 7).

H6: Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional) pada karyawan pamella 6.

2.3.7 Pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional

Terdapat teori yang menjelaskan hubungan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. yakni teori yang mengatakan hubungan antara dukungan supervisor dengan kepuasan kerja yang berkata Pengawasan merupakan sumber yang cukup penting dari kepuasan kerja. Dikatakan begitu karena, jika seorang supervisor atau atasan yang diukur dengan sejauh mana dapat mengambil minat pribadi dan memiliki kepedulian terhadap karyawan akan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja (Lutans, 2011:143). Teori lain menjelaskan tentang hubungan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional yaitu, pada peran dukungan supervisor terkait pekerjaan dengan mengurangi ambiguitas peran, mengklarifikasi harapan kerja, dan mengurangi beban kerja dengan memberi tahu manajemen tentang perlunya pekerja tambahan untuk mengurangi ketegangan di tempat kerja, dan mengurangi kelelahan. (Miller, 2012: 212-213). Sementara itu teori lain menjelaskan tentang hubungan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja yaitu, *burnout* (Kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya kepercayaan diri) dapat menyebabkan depresi, keluhan psikosomatik, dan ketidakpuasan kerja (Schabracq et al, 2003:402)

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Penelitian terdahulu yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh positif antara pengaruh dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja (Babin and Boles 1996: 69). Penelitian lain yang juga menyebutkan bahwa adanya pengaruh dukungan

supervisor terhadap kelelahan emosional (Sellar et al, 2019: 7). Terdapat penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kelelahan emosional pada kepuasan kerja (Anđelković *et al*, 2017: 20).

H7: Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan supervisor pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional) pada karyawan di Pamella 6.

2.4 Hipotesis

H1: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional di Pamella 6.

H2: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional di Pamella 6.

H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja di Pamella 6.

H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja di Pamella 6.

H5: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di Pamella 6

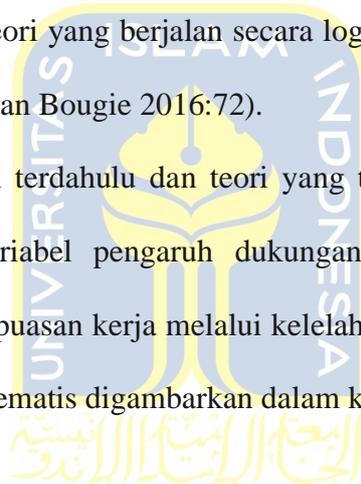
H6: Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional) pada karyawan pamella 6.

H7: Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan supervisor pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional) pada karyawan di Pamella 6.

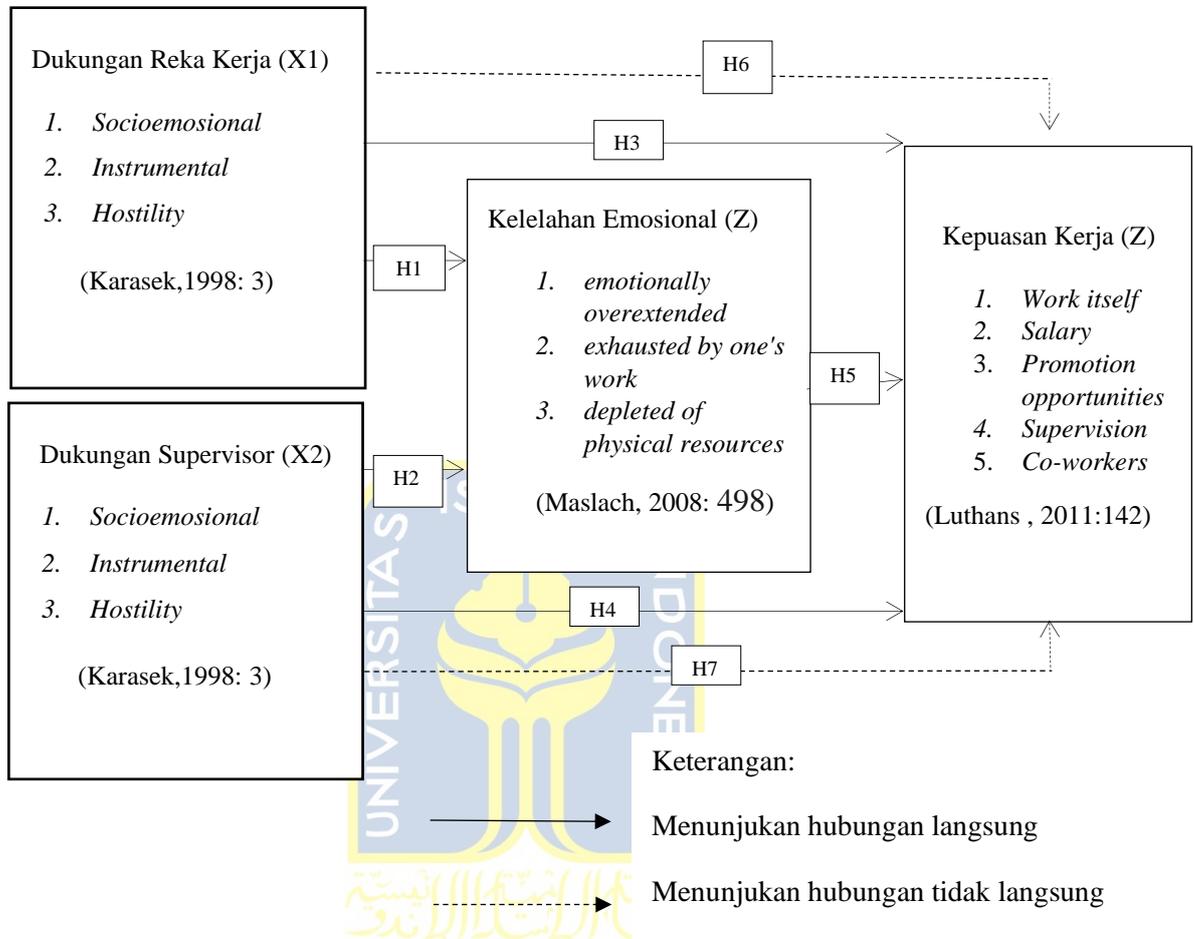
2.5 Kerangka Pemikiran penelitian

Kerangka pikir adalah penjelasan tentang variabel atau konsep yang saling terkait dan penjelasan tentang variabel-variabel yang terkait satu sama lain dalam teori baik model dan teori yang berjalan secara logis dari dokumentasi penelitian sebelumnya (Sekaran dan Bougie 2016:72).

Dari penelitian terdahulu dan teori yang telah dipaparkan diatas, dapat dijelaskan melalui variabel pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel intervening, secara sistematis digambarkan dalam kerangka pikir dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah sarana untuk menguji teori yang obyektif dengan memperhatikan hubungan antar variabel yang diukur pada instrumen, sehingga data bernomor dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik. Dan di akhir laporan berisi struktur yang terdiri dari pengantar, literatur dan teori, metode, hasil dan Diskusi (Creswell, 2009:233).

3.2 Lokasi Penelitian

Pamella 6 Cabang, Jl. Raya Candigebang CC., Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165.

3.2.1 Gambaran Hotel Eastparc Yogyakarta

Pamella Yogyakarta adalah sebuah perusahaan yang berfokus dibidang supermarket/ swalayan yang telah melayani masyarakat akan barang-barang kebutuhan sehari-hari. Saat ini, ada 8 cabang yang berada di sekitar daerah Yogyakarta. Selain 8 cabang tersebut Pamella juga telah memiliki unit-unit usaha lain diantaranya salon, pom bensin, butik, toko bangunan dan tempat futsal.

3.2.2 Visi, Misi, dan Moto

1) Visi

Menciptakan brand image Pamella Supermarket sebagai trendsetter supermarket muslim di Daerah Istimewa Yogyakarta.

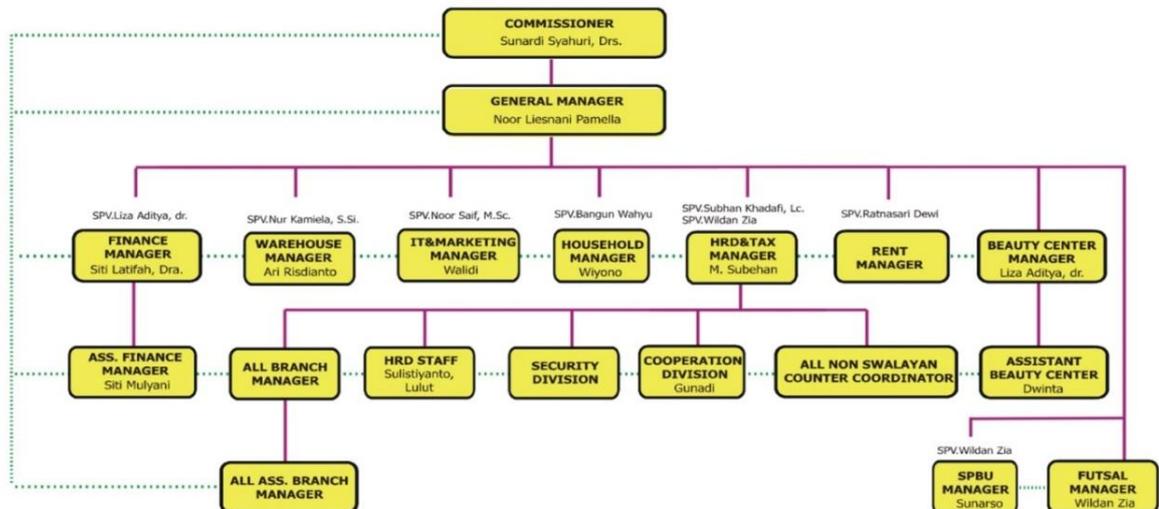
2) Misi

1. Menerapkan sistem ekonomi yang Islami
2. Membantu upaya pemerintah dalam menyelesaikan masalah pengangguran dengan menyediakan lapangan pekerjaan yang layak.
3. Meningkatkan kualitas SDM Pamella Supermarket sedemikian sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang Islami.
4. Senantiasa memperbaiki sistem manajemen Pamella Supermarket menuju manajemen yang profesional.

3.2.3 Struktur Perusahaan

Penelitian ini menggunakan Pamella Yogyakarta sebagai subjek penelitian. Berikut merupakan struktur Pamella Yogyakarta:

Gambar 3.1 Struktur Swallayan Pamella Yogyakarta



3.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel mengacu pada karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diamati di antara orang-orang atau organisasi yang sedang dipelajari dan variabel biasanya akan bervariasi dalam dua kategori atau lebih dan dapat diukur (Creswell, 2009:235).

3.3.1 Variabel Independen (X)

variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan, mempengaruhi, atau mempengaruhi hasil (Creswell, 2009:50). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dukungan rekan kerja sebagai variabel independent (X1) dan dukungan supervisor sebagai variabel independent 2 (X2).

3.3.2 Variabel Dependen (Y)

variabel dependen atau variabel terkait merujuk pada variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau independent (Creswell, 2009:50). Dalam penelitian ini penulis menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel dependen (Y).

3.3.3 Variabel Intervening (Z)

Variabel *intervening* atau perantara adalah variabel yang berada diantara variabel bebas dan terikat. Variabel ini memediasi pengaruh dari kedua variabel tersebut (Creswell, 2009:50). Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel kelelahan emosional sebagai variabel *intervening* (Z).

3.4 Definisi Operasional Variabel

3.4.1 Dukungan Rekan Kerja

Pada penelitian ini yang di maksud sebagai dukungan rekan kerja adalah bagaimana karyawan saling bertukar info tentang pekerjaan,

memberibantuan dan menunjukkan kepedulian satu sama lain di Pamela 6. Dukungan rekan kerja adalah dukungan yang diberikan oleh rekan kerja yang mengacu pada kenyamanan, kepedulian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan oleh rekan kerja kepada karyawan (Sarafino et al, 2011:81).

Indikator dukungn rekan kerja pada karyawan (Karasek et al, 1998:3), yaitu:

1. *Socioemosional*
2. *Instrumental*
3. *hostility*

3.4.2 Dukungan Supervisor

Pada penelitian ini yang di maksud sebagai dukungan supervisor adalah bagaimana karyawan mendapat bimbingan dan kejelasan informasi tentang tugas, kepedulian, dan bantuan oleh supervisor/ kepala cabang di Pamela 6. Dukungan supervisor adalah dukungan yang terkait dengan sebagian besar ukuran ketegangan pada saat bekerja dan berhubungan dengan semua pengukuran ketegangan dalam pekerjaan seperti kejelasan tugas (Schabracq et al, 2003: 220).

Indikator dukungan supervisor pada karyawan (Karasek et al, 1998:3), yaitu:

- 1.*Socioemosional*
- 2.*Instrumental*
- 3.*hostility*

3.4.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud pada penelitian ini adalah bagaimana perasaan karyawan di Pamella 6, apakah karyawan merasa harapan mereka terpenuhi pada saat bekerja di Pamella 6. Kepuasan kerja merupakan suatu respon emosional terhadap kondisi pekerjaan yang dihadapi karyawan, yang sering ditentukan oleh seberapa baik yang didapat oleh karyawan atau sesuai dengan harapan karyawan (Luthans, 2011 :141).

Indikator kepuasan kerja karyawan (Luthans, 2011:142), yaitu:

1. *work itself* (pekerjaan itu sendiri).
Yaitu adalah seberapa besar sebuah pekerjaan memberikan sesuatu yang menarik kepada karyawan.
2. *Salary* (Gaji).
Jumlah upah yang diterima oleh karyawan dan seberapa adil upah itu tadalm organisasi
3. *Promotion opportunities* (kesempatan mendapat promosi).
Peluang untuk mendapatkan kenaikan/promosi jabatan dalam organisasi
4. *Supervisor* (atasan)
Kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku
5. *Coworkers* (rekan kerja)
Sejauh mana rekan kerja secara teknis mahir dan mendukung secara social.

3.4.4 Kelelahan Emosional

Pada penelitian ini yang di maksud sebagai kelelahan emosional mengacu pada apakah dengan melakukan pekerjaan yang melayani dan melakukan pekerjaan monoton membuat karyawan Pamela 6 merasakan kelelahan secara emosional. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang secara emosional berlebihan dan kehabisan sumber daya emosional (Cooper, 2002: 69).

Indikator Kelelahan emosional pada karyawan (Maslach, 2008: 498), yaitu:

1. *feelings of being emotionally overextended*
2. *feelings of being exhausted by one's work*
3. *feelings of depleted of physical resources.*

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan suatu kelompok-kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang peneliti ingin selidiki Sekaran dan Bougie (2016:236). Populasi dalam penelitian ini mencakup karyawan yang ada pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta yang berjumlah 70 karyawan.

3.5.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang pilih untuk diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah 70 karyawan (Sekaran dan Bougie, 2016:237). Penelitian ini menggunakan metode sensus dalam pemilihan sampelnya, metode

penelitian sensus adalah metode pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampelnya (Yunus, 2010:262). Dengan menggunakan metode sensus diharapkan meminimalisir kesalahan dan penyimpangan pada hasil akhir penelitian sehingga penulis menggunakan seluruh karyawan Pamella 6 Yogyakarta yang berjumlah 70orang.

3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data dalam pelaksanaanya, yaitu:

3.6.1.1 Data Primer

Data primer adalah merujuk pada informasi yang didapatkan langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel keterikatan untuk tujuan tertentu dalam studi (Sekaran dan Bougie, 2017:130). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan karyawan dari Swalayan Pamella 6 Yogyakarta yang berkaitan dengan identitas responden, serta persepsi responden terhadap dukungan rekan kerja, dukungan supervisor, kelelahan emosional dan kepuasan kerja karyawan.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Menurut Sekaran dan Bougie (2017:170) kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan untuk dijawab oleh responden dalam alternatif yang

didefinisikan dengan jelas pada umumnya. Kuisisioner dapat disebarakan secara pribadi, disuratkan, maupun disebarakan secara elektronik.

Jawaban yang disediakan pada masing-masing pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sekaran dan Bougie (2016:207) skala Likert dirancang untuk mengetahui seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan suatu pernyataan pada skala lima titik. Namun, pada suatu kondisi skala likert dapat dimodifikasi. Menurut Hadi (1991:19) modifikasi skala lima titik likert dapat dimodifikasi dengan alasan, sebagai berikut:

- 1) Kategori *undecinden* memiliki arti ganda, yang berarti belum dapat memberikan jawaban sehingga dapat diartikan netral, setuju pun tidak, tidak setuju pun tidak, atau pun ragu-ragu.
- 2) Memiliki kecenderungan untuk memilih jawaban tengah (netral), hal ini biasanya terjadi pada responden yang memiliki keraguan untuk memilih ke arah lebih setuju atau tidak setuju.
- 3) Tersedianya pilihan netral akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga dapat mengurangi informasi yang berusaha dicari oleh penulis.

Berdasarkan alasan tersebut, dalam penelitian ini penulis memodifikasi skala likert lima titik dengan empat titik sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4= Sangat Setuju

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur (Siregar 2013:46). Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner (*instrument* penelitian) yang dibuat valid atau tidak. Beberapa kriteria dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur antara lain; koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,05; koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2) n = jumlah sampel; nilai Sig. $\leq \alpha$.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013:55). Pada penelitian ini teknik pengukuran reliabilitas menggunakan teknik *alpha cronbach*, yakni teknik atau rumus yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reabel* atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *realiabel* dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

3.8 Metode Analisis

Analisis data merupakan tahap dimana dilakukan setelah melakukan pengambilan data, dan data yang sudah dikumpulkan dari suatu penelitian harus dianalisis sebab data tersebut tidak bisa digunakan sebagai dasar dalam membuat

keputusan apabila tidak dianalisis secara seksama dan tepat (Sugiarto,2017:252). Selanjutnya, hasil dari analisis data diinterpretasikan dan disimpulkan. Analisis data sendiri melewati beberapa proses atau tahap-tahap, mulai dari pengeditan, pengodean, atau pengategorian, analisis data, sampai interpretasi output.

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memeberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang terlihat melalui nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2016:19). Yang termasuk kedalam statistik deskriptif adalah penyajian data penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan prosentase.

3.8.2 Statistik Inferensial

Statistik inferensial menurut Sugiyono (2014:201) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis sampel dan hasil dari analisis tersebut diberlakukan untuk suatu populasi. Statistik inferensial disebut juga sebagai statistik induktif atau probabilitas.

3.8.3 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* PLS (*Partial Least Square*).

3.8.1.1 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Penelitian ini dianalisa menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* PLS (*Partial Least Square*). Menurut Ghazali (2006:1) *Structural Equation Model* (SEM) merupakan kombinasi model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometrika dan digabungkan dengan prinsip pengaturan psikologi dan sosiologi yang digambarkan melalui variabel laten dan diukur secara tidak langsung berdasarkan indikator-indikator (variabel manifest).

3.8.1.2 Partial Least Square (PLS)

Menurut Jogiyanto (2011:55) analisis *partial least square* merupakan teknik statistik *multivariate* yang membandingkan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. *Partial least square* (PLS) adalah salah satu metode *Structural Equation Model* (SEM) yang diciptakan untuk melakukan operasi regresi berganda ketika terjadi permasalahan yang spesifik, seperti ukuran sampel penelitian yang kecil dan hilangnya data dan multikolonieritas. Tujuan dari *Partial least square* (PLS) adalah untuk memprediksi pengaruh antar variabel dan menjelaskan hubungan teoritis diantara variabel tersebut. Dalam *Partial least square* (PLS) terdapat dua sub model, yaitu:

1. Evaluasi Outer Model

Menurut Latan dan Ghazali (2012:10) *outer model* menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Evaluasi *outer model* dilakukan dengan melakukan uji validas dan reliabilitas. Menurut Sekaran dan Bougie (2016:220) uji validitas merupakan pengujian seberapa tepat suatu instrumen yang dikembangkan dengan mengukur konsep tertentu. Menurut Sekaran dan Bougie (2016:223) uji reliabilitas merupakan pengujian tingkat

konsistensi alat ukur yang digunakan. Selain itu, menurut Latan dan Ghozali (2012:79) uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat akurasi, konsistensi dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk.

Menurut Latan dan Ghozali (2012:78) berikut merupakan penjelasan lebih lanjut terkait dengan *outer model*:

1) *Convergent validity*

merupakan model pengukuran yang terkait dengan prinsip pengukuran dari konstruk yang berkorelasi tinggi. Untuk penelitian dengan sifat *confirmatory*, *Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai tingkat validitas konvergen yaitu dengan nilai *loading factor* lebih dari 0,7 dan untuk penelitian yang memiliki sifat *exploratory* masih dapat diterima dengan nilai *loading factor* antara 0,6 – 0,7 serta nilai *average variance extracted* (AVE) lebih besar dari 0,5.

2) *Discriminant Validity*

Model pengukuran ini menggunakan prinsip bahwa variabel *manifest* konstruk yang berbeda seharusnya tidak berhubungan secara tinggi. Cara menguji validitas ini menggunakan indikator refleksi yang melihat nilai *cross loading* pada setiap variabel harus lebih besar dari 0,70. Selain itu, cara lain yang digunakan dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE pada masing-masing konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam suatu model.

3) *Composit Reliability*

Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk secara refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* dalam menguji reliabilitas konstruk akan memberi

nilai yang lebih rendah sehingga lebih baik untuk menggunakan *composite reliability*. *Composite Reliability* menggunakan *rule thumb* yang biasa digunakan harus lebih besar dari 0,7.

4) *Second Order Confirmatory Factor Analysis*

Dalam uji *second order*, konstruk dilakukan dengan dua jenjang. Yang pertama analisis dilakukan dari konstruk laten terhadap indikatornya. Yang kedua, analisis dilakukan melalui konstruk laten terhadap dimensinya. Proses dan tahapan dalam uji konstruk multidimensional (*second order*) yang bersifat reflektif dalam *Partial least square* (PLS) sama dengan konstruk *unidimensional* (*first order*). Dalam tahap penggambaran model penelitian, seluruh indikator yang terdapat pada dimensi konstruk ditarik ke dalam konstruk *higher order*. Menurut (Jogiyanto, 2011:77) pada pengujian *convergent validity* dan *discriminant validity* terdapat indikator dalam suatu konstruk harus dihapus karena memiliki skor *loading* yang rendah, maka indikator tersebut harus dihapus pada setiap jenjang.

2. Evaluasi Model Pengukuran (*inner model*)

Menurut Latan dan Ghozali (2012:11) *inner model* digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten atau konstruk yang didasarkan pada *substantive theory*. Inner model dapat dilihat dari *R-Squares* yang menunjukkan tingkat pengaruh antar variabel dalam suatu model. Penejelasan lebih lanjut menurut Latan dan Ghozali (2012:82-88) dijelaskan sebagai berikut:

1) *R-square* (R^2)

Dalam *inner model* dapat dilihat dari nilai *R-squares* pada variabel endogen yang menunjukkan tingkat pengaruh terhadap variabel lain. Nilai *R-Squares*

dikatakan kuat apa bila nilainya 0.75. Kemudian, dikatakan moderat apa bila nilainya 0.50. Dan dikatakan lemah ketika nilainya 0.25.

2) *Bootstrapping* (Uji hipotesis)

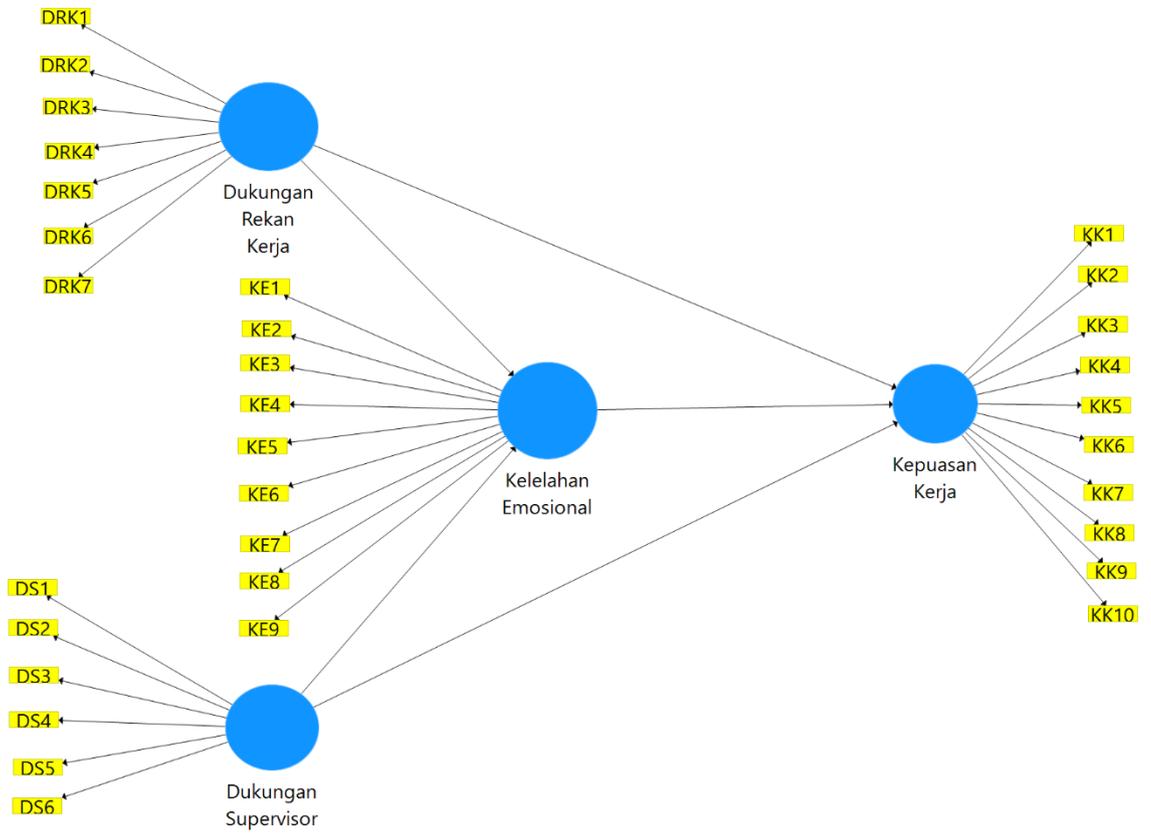
Dalam metode *resampling bootstrap*, nilai yang dianggap signifikan yaitu jika nilai *t-value* = 1,65 dengan *significance level* = 10%. Kemudian, nilai *t-value* = 1,96 dengan *significance level* = 5%. Dan nilai *t-value* = 2,58 dengan *significance level* = 1%.

3.8.4 Uji Pengaruh Variabel *Intervening*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *intervening*, menurut Baron dan Kenny (1986:1174) bahwa suatu variabel *intervening* dikatakan mempengaruhi jika dapat mengubah nilai dan atau arah kekuatan dari suatu hubungan antar variabel.

Uji mediasi dilakukan dengan beberapa cara, yaitu pertama, menguji pengaruh variabel independen terhadap dependen harus signifikan dengan nilai *t*-statistik $\geq 1,96$. Kedua, menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel *intervening* harus signifikan pada *t*-statistik $\geq 1,96$. Ketiga, menguji secara simultan pengaruh variabel independen dan *intervening* terhadap variabel dependen. Jika hasil pengujian variabel independen terhadap dependen tidak signifikan tetapi variabel *intervening* terhadap variabel dependen signifikan pada nilai *t*-statistik $\geq 1,96$, maka dinyatakan variabel *intervening* dapat memediasi suatu hubungan.

Gambar 3.2 Model Pengujian



BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara sensus dengan mengambil seluruh karyawan di Pamella 6 Yogyakarta sebagai responden yang berjumlah 70 karyawan. Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 70 kuesioner dan kembali seluruhnya sehingga dapat dikategorikan memenuhi syarat. Tingkat pengembalian kuesioner ditunjukkan dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kriteria	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	70	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang tidak lengkap	0	0%
Kuesioner yang memenuhi syarat	70	100%

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa kuesioner yang kembali berjumlah 70 kuesioner atau 100% tingkat pengembalian kuesioner.

4.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif merupakan data yang menggambarkan suatu keadaan atau kondisi yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian.

4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden

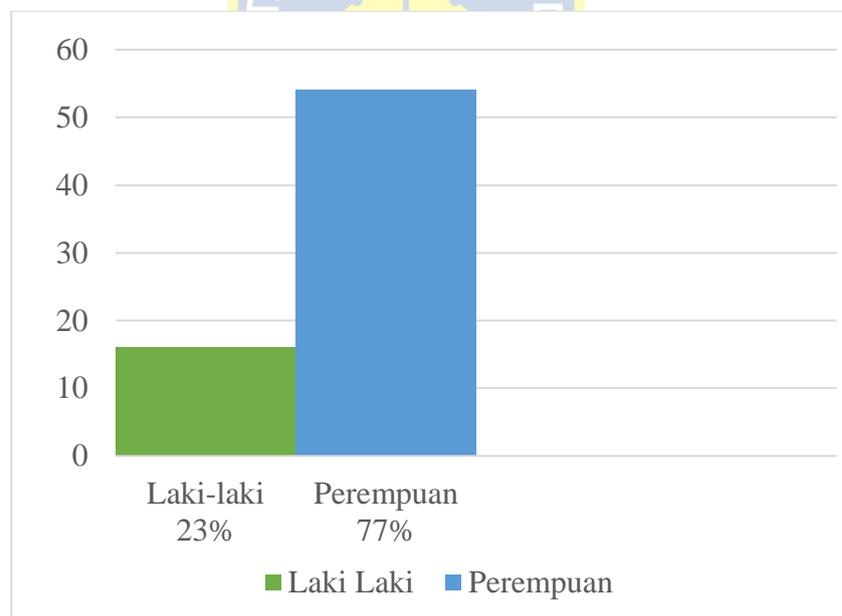
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin. Hasil pengelompokan tersebut ditunjukkan dalam tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	16	23%
2.	Perempuan	54	77%
Jumlah		70	100%

Sumber: Data Primer, 2019



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 dan Gambar 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan 54 responden dengan persentase sebesar 77% dan laki-laki berjumlah 16 responden dengan persentase sebesar 23%.

Jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja dan kelelahan emosional seseorang yang diakibatkan oleh persepsi yang dimunculkan oleh laki-laki maupun perempuan. Misalnya memilih gaji atau promosi sebagai aspek terpenting pertama pekerjaan memiliki dampak negatif yang jauh lebih besar pada kepuasan kerja pria dari pada pada perempuan dan sebaliknya, pilihan keamanan kerja dan hubungan di tempat kerja dikaitkan dengan kepuasan kerja yang secara signifikan lebih tinggi untuk perempuan tetapi tidak berpengaruh pada pria (Clark, 1997: 362). Dan pada sebuah penelitian ditemukan hasil yang menunjukkan bahwa ketika perempuan mengalami kelelahan emosional mengakibatkan tingkat penurunan kinerja yang lebih tinggi dari pada pria (Adekola, 2010: 888). Hal tersebut menunjukkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja laki-laki dan perempuan memiliki kecenderungan yang berbeda.

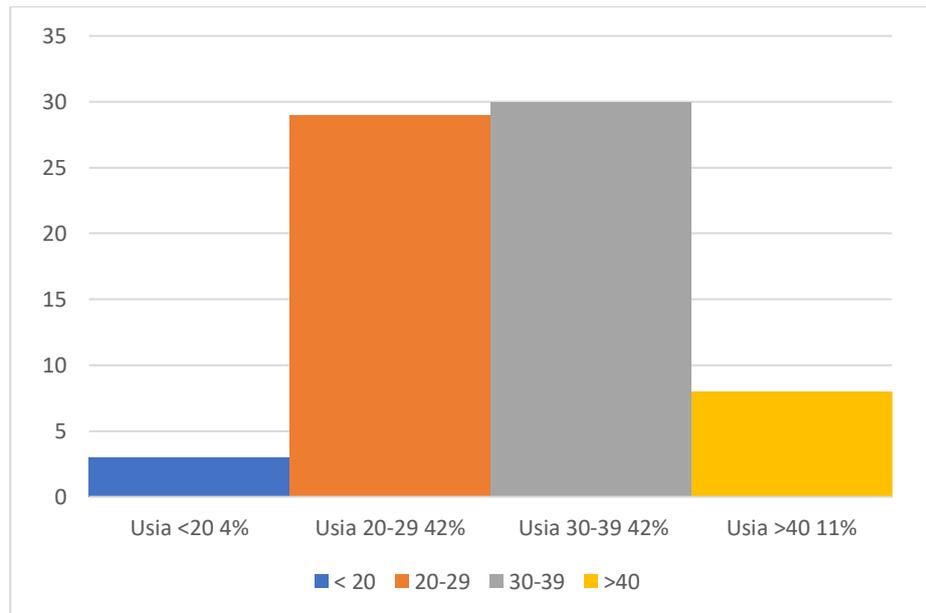
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia. Hasil pengelompokan tersebut ditunjukkan dalam tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	< 20	3	4%
2.	20-29	29	42%
3.	30-39	30	43%
4.	> 40	8	11%
Jumlah		70	100%

Sumber: Data Primer, 2019



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 dan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan usia dari 70 responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 3 orang atau 4%, yang berumur 20-29 tahun berjumlah 29 orang atau 42%, yang berusia 30-40 tahun berjumlah 30 orang atau 43%, dan yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 8 orang atau 12 %.

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kelelahan emosional. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa karyawan muda memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen afektif yang lebih rendah dan akan meningkat seiring bertambahnya usia (Kooiji, *et al.*, 2010:1126). Dan dari penelitian terdahulu menemukan bahwa usia secara positif dikaitkan dengan kelelahan emosional dan kelelahan total hingga usia 30 tahun, kemudian dikaitkan secara negatif hingga usia 55 tahun (Marchand *et al*, 2018: 4). Hal tersebut

menunjukkan bahwa dalam usia dapat menjadi faktor penentu kepuasan kerja karyawan dalam organisasi.

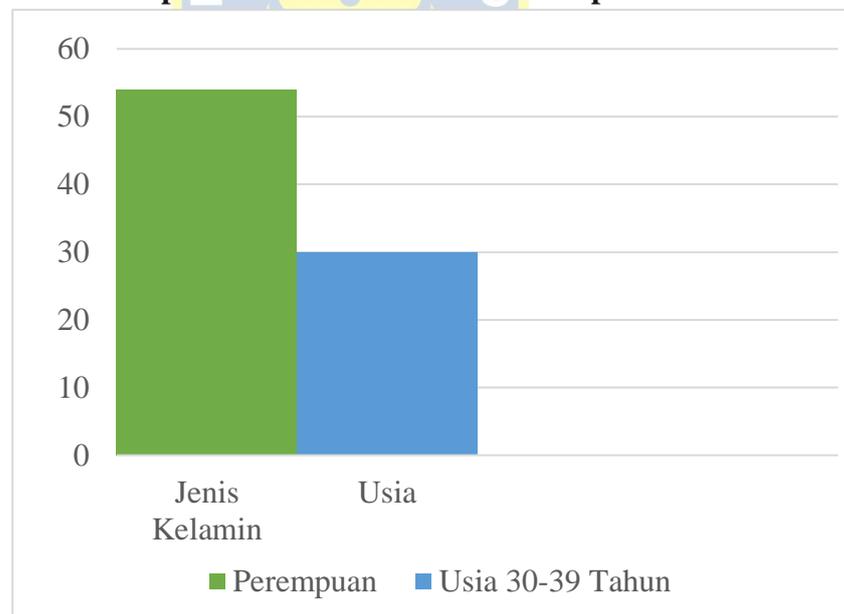
Berikut merupakan rekapitulasi data karakteristik responden dominan disajikan dalam Tabel 4.4

Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Dominan

No.	Karakteristik	Karakteristik Dominan	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	54	77%
2.	Usia	Usia 30-39 Tahun	30	43%

Sumber: Data Primer, 2019

Gambar 4.3 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Dominan



Tabel 4.4 Dan Gambar 4.3 tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 54 orang dan rentang usia antara 30-39 tahun dengan jumlah 30 orang.

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

analisis deskriptif merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mempermudah dalam memahami data yang diperoleh dan disajikan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel Dukungan Rekan Kerja, Dukungan Supervisor, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan kerja. Variabel-variabel tersebut diukur dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 4. Interval pengukuran ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{(\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah})}{\text{Jumlah Kelas}}$$
$$= \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh skala distribusi kriteria pendapat sebagai berikut:

1. Sangat Rendah : 1.00 – 1.75
2. Rendah : 1.76 – 2.50
3. Tinggi : 2.51 – 3.25
4. Sangat Tinggi : 3.26 – 4.00

Skala distribusi kriteria Pendapat tersebut disesuaikan terhadap variabel penelitian sehingga diperoleh skala distribusi kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.5 Skala Distribusi Kriteria Pendapat

No	Variabel	Skala Distribusi Kriteria Pendapat			
		1.00-1.75	1.76 – 2.50	2.51 – 3.25	3.26 – 4.00
1.	Dukungan Rekan Kerja	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
2.	Dukungan Supervisor	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi

3.	Kelelahan Emosional	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
4.	Kepuasan Kerja	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2019

4.2.2.1 Hasil Analisis Variabel Dukungan Rekan Kerja

Penelitian ini menggunakan dukungan rekan kerja sebagai variabel *exogen*. Berikut merupakan hasil analisis deskriptif terhadap variabel endogen ditunjukkan oleh tabel 4.6.

Tabel 4.6 Variabel Dukungan Rekan Kerja

Kode	Pernyataan	Mean	Kriteria
DRK1	Rekan kerja yang bekerja dengan saya kompeten dalam melakukan pekerjaan mereka.	3.01	Tinggi
DRK2	Rekan kerja saya peduli terhadap saya	3.08	Tinggi
DRK3	Rekan kerja saya sangat ramah ketika bekerja dengan saya.	3.08	Tinggi
DRK4	Rekan kerja saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	3.15	Tinggi
DRK5	Rekan kerja yang bekerja dengan saya saling mendorong untuk bekerja sama.	3.08	Tinggi
DRK6	Saya bermusuhan dengan rekan kerja saya	3.37	Sangat Tinggi
DRK7	Saya memiliki konflik dengan rekan kerja saya	3.34	Sangat Tinggi
Rata-rata		3.16	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden memandang dukungan kerja yang mereka rasakan tergolong tinggi dengan nilai rata-rata 3.16. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamela 6 Yogyakarta memiliki dukungan informasi dan emosional yang tinggi dalam perusahaan (Miller, 2012: 213). Dampak dari dukungan rekan kerja yang tinggi tidak hanya mengurangi efek negatif dari

karakteristik pekerjaan yang dialami karyawan tetapi juga meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan (Sloan, 2012:5)

4.2.2.2 Hasil Analisis Variabel Dukungan Supervisor

Penelitian ini menggunakan Dukungan Supervisor sebagai variabel exogen. Hasil analisis deskriptif terhadap variabel intervening pada penelitian ini ditunjukkan oleh tabel 4.7

Tabel 4.7 Variabel Intervening Dukungan Supervisor

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
DS1	Atasan saya prihatin dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya.	2.44	Rendah
DS2	Atasan saya memperhatikan apa yang saya katakan.	2.60	Tinggi
DS3	Atasan saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	2.6	Tinggi
DS4	Atasan saya memberi saya penghargaan atas hal-hal yang saya lakukan dengan baik.	2.66	Tinggi
DS5	Saya bermusuhan dengan atasan saya	3.37	Sangat Tinggi
DS6	Saya memiliki konflik dengan atasan saya	3.38	Sangat Tinggi
Rata-rata		2.84	Tinggi

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden merasa memiliki dukungan supervisor yang tinggi dengan nilai rata-rata 2.84. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamela 6 Yogyakarta memiliki dukungan supervisor yang baik dengan dukungan yang diberikan pada kenyamanan, kepedulian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan oleh supervisor kepada karyawan (Sarafino et al, 2011:81). Dengan adanya dukungan dari seorang supervisor atau atasan yang diukur dengan

sejauh mana dapat mengambil minat pribadi dan memiliki kepedulian terhadap karyawan akan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja (Lutans, 2011:143).

4.2.2.3 Hasil Analisis Variabel Kelelahan Emosional

Pada penelitian ini variable kelelahan emosional sebagai variabel *intervening*. Hasil analisis deskriptif terhadap variabel *intervening* ditunjukkan dalam tabel 4.8.

Tabel 4.8 Variabel Kelelahan Emosional

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
KE1	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari di hari kerja	2.33	Rendah
KE2	Bekerja berhubungan langsung dengan orang lain membuat saya terlalu stress	1.86	Rendah
KE3	Saya merasa bahwa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya	2.28	Rendah
KE4	Saya merasa lelah secara emosional terhadap pekerja saya	2.06	Rendah
KE5	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	1.84	Rendah
KE6	Saya merasa senang ketika dalam pekerjaan saya dekat dengan klien/pelanggan saya*	2.01	Rendah
KE7	Saya merasa lelah pada akhir hari kerja saya	2.37	Rendah
KE8	Saya merasa seperti tubuh saya lelah karena pekerjaan saya	2.44	Rendah
KE9	Bekerja dengan orang lain sepanjang hari membutuhkan banyak tenaga	2.80	Tinggi
Rata-rata		2.22	Rendah

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden merasa memiliki kelelahan emosional yang rendah dengan nilai rata-rata 2.22. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamela 6 Yogyakarta memiliki skala kelelahan emosional yang rendah

karena minimnya beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja (Cooper, 2002: 69).

4.2.2.4 Hasil Analisis Variabel Kepuasan Kerja

Pada penelitian ini variable kelelahan emosional sebagai variabel *intervening*. Hasil analisis deskriptif terhadap variabel *intervening* ditunjukkan dalam tabel 4.9.

Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Kerja

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
KK1	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mandiri.	2.68	Puas
KK2	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk bertanggungjawab sesuai kemampuan.	2.94	Puas
KK3	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	2.74	Puas
KK4	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan standar yang ditetapkan.	2.24	Tidak Puas
KK5	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi.	2.46	Tidak Puas
KK6	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menduduki tingkat jabatan yang lebih tinggi.	2.64	Puas
KK7	Rekan kerja membantu memberikan solusi ketika anggota organisasi berada dalam kesulitan.	3.04	Puas
KK8	Rekan kerja dapat diajak bekerjasama dalam organisasi.	2.6	Puas
KK9	Pemimpin memberikan kritik yang membangun terhadap anggota organisasi dalam segala situasi.	2.74	Puas
KK10	Pemimpin memberikan perhatian berupa saran terhadap anggota organisasi dalam pekerjaan yang sulit.	2.80	Puas
Rata-rata		2.79	Puas

Sumber: Data primer, 2019

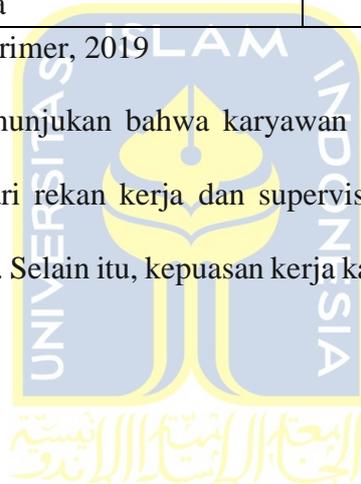
Tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden merasa memiliki kepuasan yang tinggi dengan nilai rata-rata 2.79. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamela 6 Yogyakarta memiliki perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2013:74).

Tabel 4.10 Rekapitulasi Karakteristik Deskriptif Variabel Penelitian

No.	Variabel	Mean	Kriteria
1.	Dukungan Rekan Kerja	3.16	Tinggi
2.	Dukungan Supervisor	2.84	Tinggi
3.	Kelelahan Emosional	2.22	Rendah
4.	Kepuasan Kerja	2.79	Puas

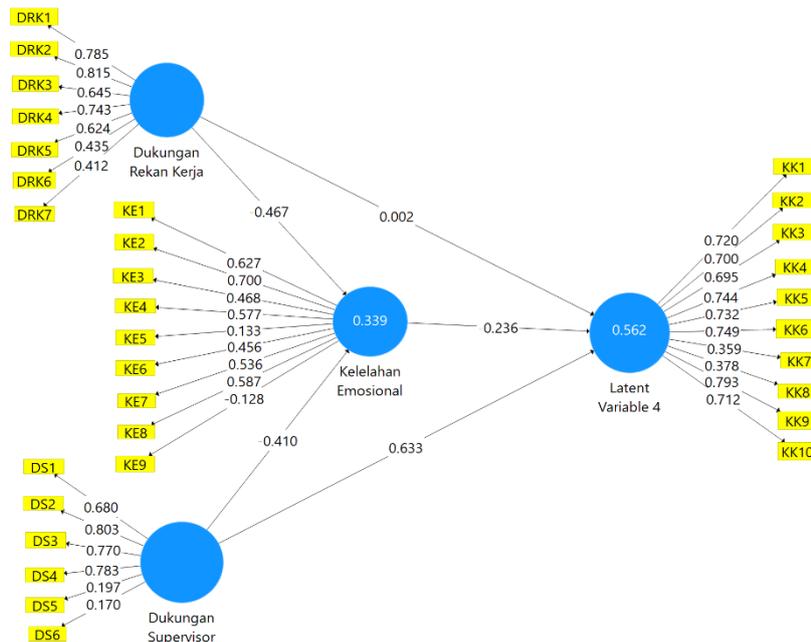
Sumber: Data primer, 2019

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa karyawan Pamela 6 Yogyakarta merasa memiliki dukungan dari rekan kerja dan supervisor yang tinggi dan kelelahan emosional yang rendah. Selain itu, kepuasan kerja karyawan Pamela 6 Yogyakarta juga tergolong tinggi.



4.3 Analisis Data

4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 4.4 Pengukuran (Outer Model)

4.3.1.1 Convergent Validity

Rule of thumb yang digunakan untuk menilai validitas convergent yakni nilai loading factor melebihi 0,7 untuk penelitian dengan sifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara 0,6 – 0,7 untuk penelitian yang memiliki sifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5 (Latan dan Ghozali, 2012:78).

Tabel 4.11 Rangkuman Nilai *Loading Factor* Dukungan Rekan Kerja

Konstruksi eksogen	Kode item	Loading factor	keterangan
Dukungan rekan kerja	DRK1	0,785	Valid
	DRK2	0,815	Valid
	DRK3	0,645	Valid
	DRK4	0,743	Valid
	DRK5	0,624	Valid

	DRK6	0,435	Tidak Valid
	DRK7	0,412	Tidak Valid

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.11 menunjukkan terdapat variabel manifest yang nilainya <0.60, yaitu DRK6 (0,435) dan DRK7 (0,412). oleh karena itu variabel manifest tersebut harus dikeluarkan dari model pengukuran.

Tabel 4.12 Rangkuman Nilai *Loading Factor* Dukungan Supervisor

Kontruksi eksogen	Kode item	Loading factor	keterangan
Dukungan Supervisor	DS1	0,680	Valid
	DS2	0,803	Valid
	DS3	0,770	Valid
	DS4	0,783	Valid
	DS5	0,197	Tidak Valid
	DS6	0,170	Tidak Valid

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.12 menunjukkan terdapat variabel manifest yang nilainya <0.60, yaitu DS1 (0,197) dan DS2 (0,170). oleh karena itu variabel manifest tersebut harus dikeluarkan dari model pengukuran.

Tabel 4.13 Rangkuman Nilai *Loading Factor* Kelelahan Emosional

Kontruksi eksogen	Kode item	Loading factor	keterangan
Kelelahan Emosional	KE1	0,627	Valid
	KE2	0,700	Valid
	KE3	0,468	Tidak Valid
	KE4	0,577	Valid
	KE5	0,133	Tidak Valid
	KE6	0,456	Tidak Valid
	KE7	0,536	Valid
	KE8	0,587	Valid
	KE9	-0,128	Tidak Valid

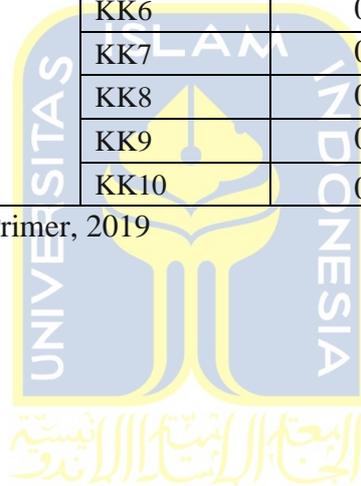
Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.13 menunjukkan terdapat variabel manifest yang nilainya <0.60, yaitu KE3(0,468), KE5 (0,133), KE6 (0,456), dan KE9(-0,128). oleh karena itu variabel manifest tersebut harus dikeluarkan dari model pengukuran.

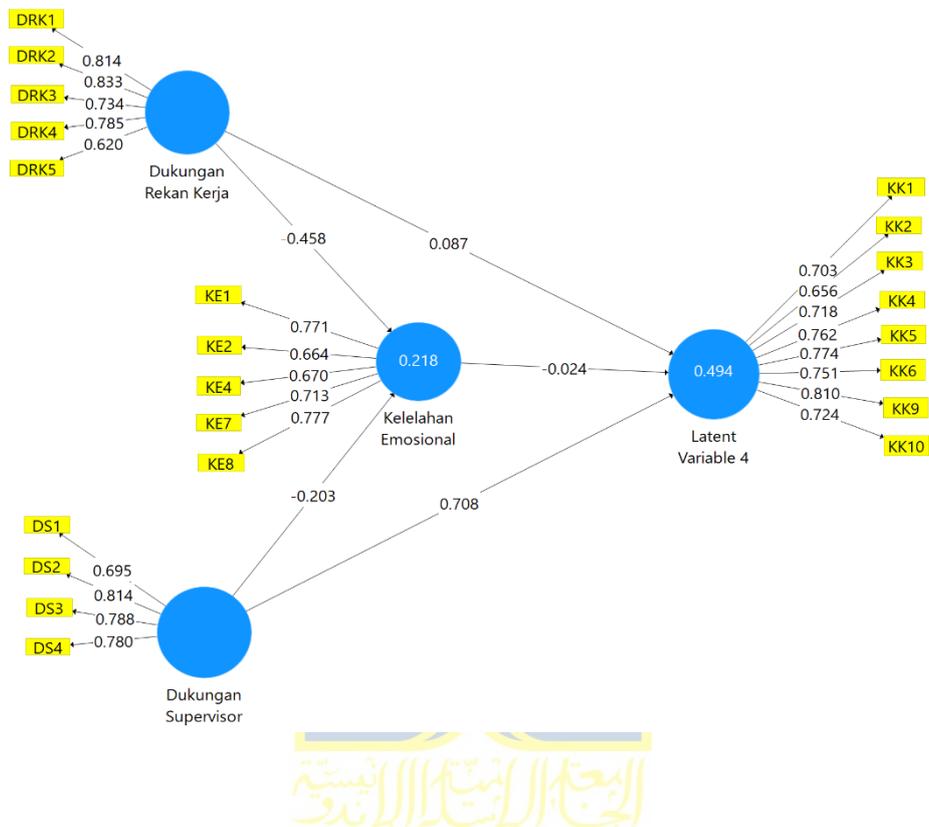
Tabel 4.14 Rangkuman Nilai *Loading Factor* Kepuasan kerja

Kontruksi eksogen	Kode item	Loading factor	keterangan
Kepuasan kerja	KK1	0,720	Valid
	KK2	0,700	Valid
	KK3	0,695	Valid
	KK4	0,744	Valid
	KK5	0,732	Valid
	KK6	0,749	Valid
	KK7	0,359	Tidak Valid
	KK8	0,378	Tidak Valid
	KK9	0,793	Valid
	KK10	0,712	Valid

Sumber: Data Primer, 2019



Tabel 4.14 menunjukkan terdapat variabel manifest yang nilainya < 0.60 , yaitu KK7 (0,359) dan KK8 (0,378). oleh karena itu variabel manifest tersebut harus dikeluarkan dari model pengukuran.



Gambar 4.6 model modifikasi

Estimasi ulang model pengukurannya dilakukan karena terdapat beberapa variabel manifest yang nilai *factor loading* nya < 0.60 , yaitu variabel DRK6, DRK7, DS5, DS6, KE3, KE5, KE6, KE9, KK7, dan KK8. Variabel-variabel tersebut dihilangkan dari model pengukuran agar tidak mempengaruhi hasil bootstrapping.

Tabel 4.15 Rangkuman Nilai *Loading Factor*

Variabel Laten	Indikator	Kode	Loading Factor	
Dukungan rekan kerja	Socioemocional	DRK1	0,814	
		DRK2	0,833	
	Instrumental	DRK3	0,734	
		DRK4	0,785	
		DRK5	0,620	
Dukungan supervisor	Socioemocional	DS1	0,695	
		DS2	0,814	
	Instrumental	DS3	0,788	
		DS4	0,780	
Kelelahan emosional	<i>feelings of being exhausted by one's work</i>	KE1	0,771	
		KE2	0,664	
	<i>feelings of being emotionally overextended</i>	KE4	0,670	
		feelings depleted of physical resources	KE7	0,713
			KE8	0,777
Kepuasan Kerja	<i>The Work It Self</i>	KK1	0,703	
		KK2	0,724	
	Salary	KK3	0,656	
		KK4	0,718	
	<i>Promotion Opportunities</i>	KK5	0,762	
		KK6	0,774	
	Supervisor	KK9	0,751	
		KK10	0,810	

Sumber: data primer, 2019

4.3.1.2 Discriminant Validity

Pada tahap ini uji validitas dilakukan dengan kriteria *cross loading* pada setiap variabel harus lebih dari 0.7. Cara lain yang dapat digunakan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE pada setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam suatu model (Latan dan Ghozali, 2012:78).

Tabel 4.16 Nilai Cross Loading

KODE	Dukungan Rekan Kerja	Dukungan Supervisor	Kelelahan Emosional	Kepuasan Kerja
DRK1	0.888	-0.066	-0.365	-0.194
DRK2	0.890	-0.145	-0.404	-0.119
DRK4	0.714	-0.145	-0.200	-0.017
DS2	-0.210	0.774	0.095	0.423
DS3	-0.133	0.810	-0.159	0.425
DS4	-0.033	0.838	-0.248	0.643
KE1	-0.332	-0.265	0.842	-0.184
KE7	-0.382	-0.082	0.844	0.076
KE8	-0.314	-0.022	0.832	-0.068
KK3	-0.263	0.432	0.122	0.737
KK4	-0.226	0.549	-0.078	0.805
KK5	-0.205	0.424	-0.009	0.828
KK6	-0.048	0.398	-0.014	0.740
KK9	-0.028	0.572	-0.203	0.820
KK10	0.032	0.577	-0.129	0.752

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* pada masing-masing item memiliki nilai yang paling besar jika dibandingkan dengan variabel laten yang lainnya. Hal ini berarti setiap variabel manifest dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel latennya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *discriminant validity* seluruh *item* dikatakan valid.

4.3.1.3 Composite Reliability

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Dalam penelitian ini menggunakan *Composite Reliability*, *Rule of Thumb* yang digunakan adalah nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 (Latan dan Ghozali, 2012:78).

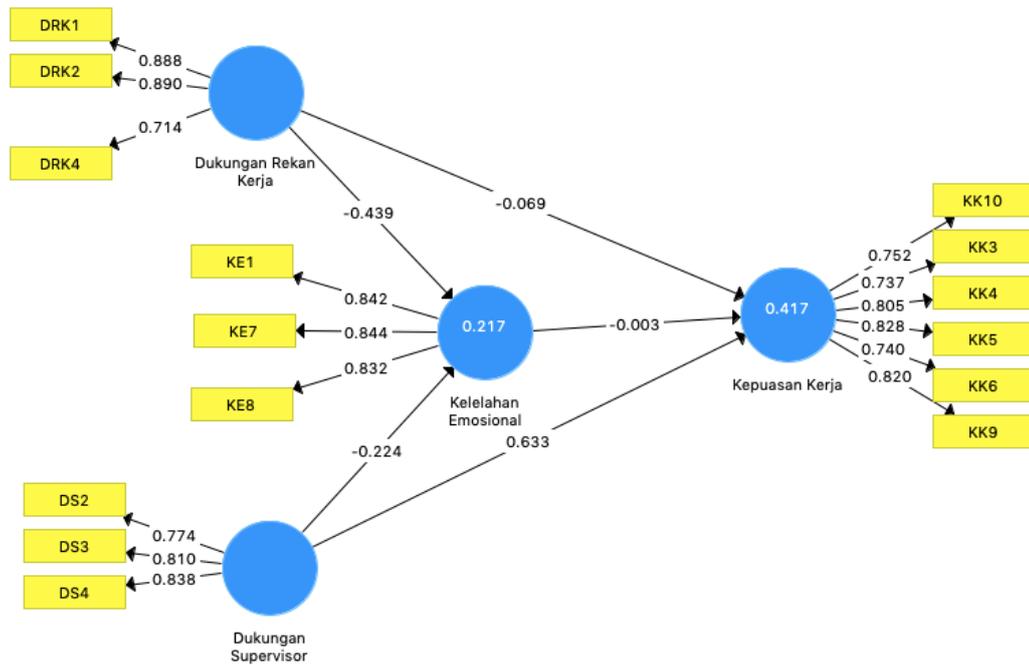
Tabel 4.17 Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	rho_A
Dukungan Rekan Kerja	0.791	0.861	0.872	0.697
Dukungan Atasan	0.749	0.800	0.849	0.652
Kelelahan Emosional	0.794	0.814	0.877	0.704
Kepuasan Kerja	0.873	0.880	0.904	0.610

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.17 menunjukkan nilai seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang lebih besar dari 0.7. Sehingga, dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang diuji valid dan reliable.

4.3.1.4 Second Order Confirmatory Analysis



Gambar 4.5 Hasil Analisis *Boostraping* SCFA

Signifikansi pengaruh antar variabel dinilai dengan menggunakan analisis *bootstrapping*. Pada metode resampling *bootstrap*, nilai signifikansi yang digunakan ditunjukkan pada nilai *t-value* harus diatas 1.65 dengan *significance level* = 10%. Kemudian, nilai *t-value* = 1.96 dengan *significance level* = 5%. Dan nilai *t-value* = 2.58 dengan *significance level* = 1%.

4.3.1.5 Path Coefficient Pengukuran Signifikansi SCFA

Tabel 4.18 Path Coefficient Pengukuran Signifikansi SCFA

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
DRK1 <- Dukungan Rekan Kerja	0.888	0.867	0.071	12.504	0.000
DRK2 <- Dukungan Rekan Kerja	0.890	0.890	0.060	14.773	0.000
DRK4 <- Dukungan Rekan Kerja	0.714	0.689	0.160	4.475	0.000
DS2 <- Dukungan Supervisor	0.774	0.756	0.114	6.774	0.000
DS3 <- Dukungan Supervisor	0.810	0.806	0.058	13.984	0.000
DS4 <- Dukungan Supervisor	0.838	0.840	0.045	18.745	0.000
KE1 <- Kelelahan Emosional	0.842	0.841	0.064	13.077	0.000
KE7 <- Kelelahan Emosional	0.844	0.830	0.068	12.366	0.000
KE8 <- Kelelahan Emosional	0.832	0.815	0.109	7.656	0.000
KK10 <- Kepuasan Kerja	0.752	0.741	0.083	9.098	0.000

KK3 <- Kepuasan Kerja	0.737	0.705	0.129	5.730	0.000
KK4 <- Kepuasan Kerja	0.805	0.797	0.063	12.697	0.000
KK5 <- Kepuasan Kerja	0.828	0.825	0.054	15.292	0.000
KK6 <- Kepuasan Kerja	0.740	0.734	0.084	8.853	0.000
KK9 <- Kepuasan Kerja	0.820	0.819	0.065	12.583	0.000

Sumber: Data Primer, 2019

Path Coefficient menunjukkan tingkat signifikansi item terhadap konstraknya dengan syarat t-statistik lebih dari 1.96 dan nilai *P value* kurang dari 0.05. Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui bahwa seluruh *item* signifikan terhadap konstraknya karena seluruh nilai t-statistik lebih besar dari 1.96 dan nilai *P value* kurang dari 0.05.

4.3.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis inner model digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*.

4.3.2.1 *R-square (R²)*

Pengukuran model struktural Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian.

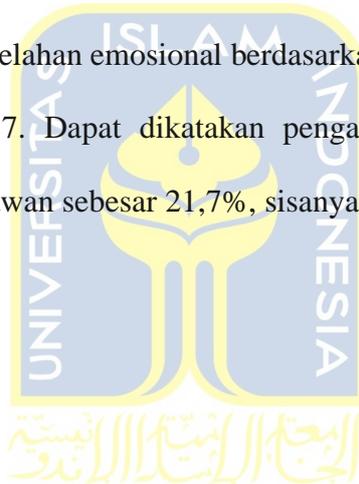
Tabel 4.19 R-square

Variabel	R-Square
Kelelahan Emosional	0.217
Kepuasan Kerja	0.419

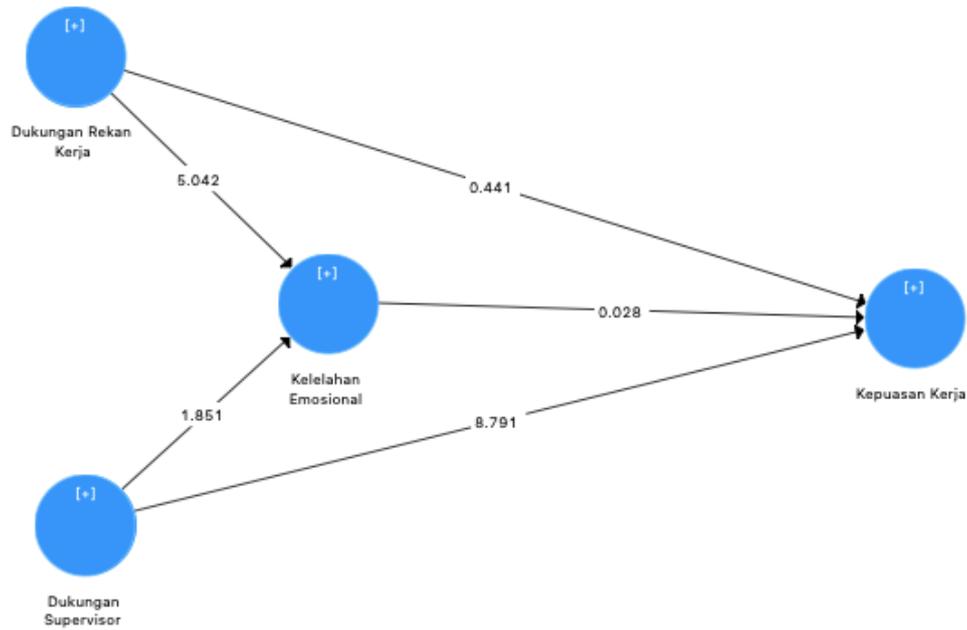
Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa model pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja karyawan menunjukkan nilai 0.419 atau dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 41.9%, sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

Sedangkan pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan nilai R-square sebesar 0,217. Dapat dikatakan pengaruh yang diberikan terhadap komitmen afektif karyawan sebesar 21,7%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.



4.3.2.2 Uji Hipotesis



Gambar 4.6 Pengujian Model Struktural

Tabel 4.20 Uji Hipotesis

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Dukungan Rekan Kerja -> Kelelahan Emosional	-0.439	-0.454	0.087	5.042	0.000
Dukungan Rekan Kerja -> Kepuasan Kerja	-0.069	-0.064	0.156	0.441	0.660
Dukungan Supervisor -> Kelelahan Emosional	-0.224	-0.234	0.121	1.851	0.065
Dukungan Supervisor -> Kepuasan Kerja	0.633	0.644	0.072	8.791	0.000

Kelelahan Emosional -> Kepuasan Kerja	-0.003	-0.011	0.119	0.028	0.978
Dukungan Rekan Kerja -> Kelelahan Emosional-> Kepuasan Kerja	0.001	0.005	0.055	0.026	0.979
Dukungan Supervisor -> Kelelahan Emosional-> Kepuasan Kerja	0.001	0.003	0.033	0.023	0.982

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4.20 menyajikan hasil uji hipotesis, berikut merupakan penjelasan dari uji hipotesis tersebut:

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variabel Dukungan Rekan Kerja terhadap variabel Kelelahan Emosional memiliki nilai T Statistik sebesar 5.042. Hal tersebut lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Dukungan Rekan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional sehingga hipotesis 1 **TERBUKTI**.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Dukungan Supervisor terhadap variabel Kelelahan Emosional memiliki nilai T Statistik sebesar 0.441. Hal tersebut lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Dukungan Supervisor tidak berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional sehingga hipotesis 2 **TIDAK TERBUKTI**.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Dukungan Rekan Kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai T Statistik sebesar 1.851. Hal tersebut lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepribadian Dukungan Rekan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja sehingga hipotesis 3 **TIDAK TERBUKTI.**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Dukungan Supervisor terhadap variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai T Statistik sebesar 8.791. Hal tersebut lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Dukungan Supervisor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sehingga hipotesis 4 **TERBUKTI.**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Kelelahan Emosional terhadap variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai T Statistik sebesar 0.028. Hal tersebut lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kelelahan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja sehingga hipotesis 5 **TIDAK TERBUKTI.**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Dukungan Rekan kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional memiliki nilai T Statistik sebesar 0.026. Hal tersebut lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Dukungan Rekan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional sehingga hipotesis 6 **TIDAK TERBUKTI.**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas diketahui bahwa variable Dukungan Supervisor terhadap variabel Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional memiliki nilai T Statistik sebesar 0.023. Hal tersebut lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepribadian Dukungan Supervisor tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional sehingga hipotesis 7 **TIDAK TERBUKTI**.

Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

Kode	Hipotesis	Keterangan
H1	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional	Terbukti
H2	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional	Tidak Terbukti
H3	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja	Tidak Terbukti
H4	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja	Terbukti
H5	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja	Tidak Terbukti
H6	Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional)	Tidak Terbukti
H7	Terdapat pengaruh secara langsung (variable dukungan supervisor pada kepuasan kerja) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional)	Tidak Terbukti

Sumber: Data Primer, 2019

4.4 Pembahasan

4.4.1 Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar -0.439 dan memiliki nilai t statistik sebesar 5.042. Dikarenakan nilai t statistik > nilai t tabel yaitu $5.042 > 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kelelahan emosional. Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional terbukti.

Dilihat dari nilai *cross loading*, pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu DRK2 = 0.890, hal tersebut merujuk pada pernyataan Rekan kerja saya peduli terhadap saya. Sementara itu, nilai terendah yaitu DRK 4= 0.714, hal tersebut merujuk pada Rekan kerja saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwasanya dukungan rekan kerja secara terus-menerus menunjukkan peran penting dalam melindungi kesehatan mental karyawan dan mengurangi niat untuk berhenti, baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan oleh kelelahan (Ducharme *et al*, 2008 :98). Hal tersebut dikarenakan rekan kerja dapat memberikan informasi berharga tentang cara menangani stressor di organisasi, dan juga sebagai sumber dukungan emosional (Miller, 2012: 212-213). Hal tersebut menunjukkan tingkat dukungan yang dirasakan dari rekan kerja

yang tinggi terkait dengan berkurangnya kelelahan emosional (Afshin *et al*, 2012:144).

4.4.2 Dukungan Supervisor Terhadap Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar -0.224 dan memiliki nilai t statistik sebesar 1.851. Dikarenakan nilai t statistik < nilai t tabel yaitu $1.851 < 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan supervisor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan emosional. Hipotesis yang kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional tidak terbukti.

Dilihat dari nilai *cross loading*, pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu DS4 = 0.838, hal tersebut merujuk pada pernyataan Atasan saya memberi saya penghargaan atas hal-hal yang saya lakukan dengan baik. Sementara itu, nilai terendah yaitu DS2 = 0.774, hal tersebut merujuk pada Atasan saya memperhatikan apa yang saya katakan.

Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bawasanya dukungan supervisor berpengaruh signifikan kepada kelelahan emosional disebutkan tingginya tingkat dukungan supervisor dikaitkan dengan berkurangnya kelelahan emosional (Afshin *et al*, 2012:144). Dan penelitian lain juga mengungkapkan bahwa ketika dukungan pengawasan meningkat, hubungan negatif antara peningkatan pekerjaan dan kelelahan emosional benar-benar menghilang (Constable, 1986: 24).

Tetapi dalam penelitian ini mendapatkan temuan yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dukungan supervisor tidak memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan emosional. Seperti halnya penelitian ini mengungkap situasi lain di mana jenis dukungan supervisor khusus mungkin tidak membantu karyawan mengatasi kelelahan emosional (Kickul,2001: 341). Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam beberapa kasus dukungan supervisor tidak mempengaruhi kelelahan emosional. Selain itu juga disebutkan dalam sebuah penelitian di Sri Lanka yang menunjukkan presentase varian dari dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional terbilang sangat rendah yang kemungkinan terjadi akibat tradisi dan kebudayaannya (Sellar et al, 2019: 116).

Hubungan negatif antara dukungan supervisor dan kelelahan emosional karyawan hanya ada pada karyawan yang bekerja di tempat kerja yang memiliki resistensi rendah terhadap perubahan, sedangkan di tempat kerja di mana resistensi terhadap perubahan tinggi, dukungan supervisor tidak terkait secara negatif (Charoensukmongkol & Phungsoonthorn, 2020: 15). Dengan kata lain sebuah resisten yang tinggi dapat mengakibatkan dukungan supervisor tidak memberikan pengaruh negatif pada kelelahan emosional. Itu dikarenakan meskipun supervisor bersedia memberikan dukungan kepada karyawan sepenuhnya dibatasi oleh pengaruh penolakan di tempat kerja terhadap perubahan, yang tidak membantu supervisor menjalankan otoritas mereka dengan cara yang menyimpang dari tradisi organisasi (Giberson *et al*, 2009: 135).

4.4.3 Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar -0.069 dan memiliki nilai t statistik sebesar 0.441. Dikarenakan nilai t statistik < nilai t tabel yaitu $0.441 < 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan rekan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja tidak terbukti.

Dilihat dari nilai cross loading, pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu DRK2 = 0.890, hal tersebut merujuk pada pernyataan Rekan kerja saya peduli terhadap saya. Sementara itu, nilai terendah yaitu DRK 4= 0.714, hal tersebut merujuk pada Rekan kerja saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bawasanya dukungan rekan kerja berpengaruh signifikan kepada kepuasan kerja menunjukkan hasil yang membuktikan bahwa indikator yang dominan mempengaruhi kepuasan kerja adalah rekan kerja, dimana indikator rekan kerja meliputi kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja dan adanya kenyamanan antar sesama rekan kerja (Novira,2015: 188). Penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya dampak positif dan signifikan antara dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja (Charoensukmongkol et al, 2016: 13)

Tetapi dalam penelitian ini menemukan temuan yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwasaya dukungan rekan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Mengacu pada sebuah teori

yang mengatakan bahwasanya jika kondisi rekan kerja sulit untuk bergaul itu memungkinkan untuk memberikan efek negatif pada kepuasan kerja dan dapat juga terjadi pada pendekatan lintas budaya bahwa seseorang cenderung tidak puas jika mereka tidak diterima oleh rekan kerjanya (Luthans, 2011:143). Ada juga faktor yang mempengaruhi yaitu dari jenis tingkat ke kreativitasan di tempat kerja. Ini mungkin karena pekerjaan yang melibatkan persyaratan kreatif yang lebih tinggi lebih kompleks dari pada pekerjaan rutin, dan dukungan rekan kerja mungkin lebih diperlukan dan bermanfaat untuk pekerjaan kompleks dan tidak terlalu membantu pada pekerjaan rutin (Koseoglu, 2018: 13). Karena ketika karyawan menerima bantuan dari rekan kerja mereka untuk tugas-tugas yang relatif sederhana, ini dapat membuat mereka merasa kurang kompeten dan lebih tidak mampu menyelesaikan tugas mereka (Ng & Sorensen, 2008: 247).

4.4.4 Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji-t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar 0.633 dan memiliki nilai t statistik sebesar 8.791. Dikarenakan nilai t statistik > nilai t tabel yaitu $8.791 > 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja yakni terbukti.

Dilihat dari nilai *cross loading*, pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu DS4 = 0.838, hal tersebut merujuk pada pernyataan Atasan saya memberi saya penghargaan atas hal-hal yang saya lakukan dengan baik. Sementara itu, nilai

terendah yaitu $DS2 = 0.774$, hal tersebut merujuk pada Atasan saya memperhatikan apa yang saya katakan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan supervisor memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwasanya dukungan supervisor dapat meningkatkan kepuasan dengan adanya bimbingan, dukungan, pengakuan, dan fasilitas yang diberikan oleh supervisor (Qureshin *et al*, 2018: 7). Hal tersebut juga dikarenakan supervisor atau atasan mengetahui sejauh mana dapat mengambil minat pribadi karyawan dan memiliki kepedulian terhadap karyawan akan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja (Lutans, 2011:143).

4.4.5 Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar -0.003 dan memiliki nilai t statistik sebesar 0.028. Dikarenakan nilai t statistik < nilai t tabel yaitu $0.028 < 1,96$ maka dapat diartikan bahwa kelelahan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hipotesis kelima menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja tidak terbukti.

Dilihat dari nilai *cross loading*, pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu $KE7 = 0.844$, hal tersebut merujuk pada pernyataan Saya merasa lelah pada akhir hari kerja saya. Sementara itu, nilai terendah yaitu $KE8 = 0.832$, hal tersebut merujuk pada Saya merasa seperti tubuh saya lelah karena pekerjaan saya.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwasanya kelelahan emosional menunjukkan dampak negatif yang signifikan pada kepuasan kerja (Khan, 2019: 7). Penelitian lain yang serupa juga menyebutkan bahwa ada korelasi negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja, menunjukkan bahwa ketika kepuasan kerja meningkat maka tingkat kelelahan emosional akan menurun (Anđelković *et al*, 2017: 20).

Tetapi dalam penelitian ini menemukan temuan yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kelelahan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Dalam sebuah penelitian juga di temukan bahwa kelelahan emosional tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan ketidakpuasan kerja (Um dan Harrison, 1998: 111). Itu dapat terjadi mungkin dikarenakan nilai rata-rata dari hasil questioner yang pada poin kelelahan emosional terbilang rendah yaitu mencapai angka 2,22. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamella 6 Yogyakarta memiliki skala kelelahan emosional yang rendah. Rendahnya skala kelelahan emosional tersebut mungkin bisa karena minimnya beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja (Cooper, 2002: 69). Tekanan di tempat kerja dapat menyebabkan pekerja pada situasi kelelahan emosional (Almató *et al*, 2020: 2). Yang artinya minimnya beban kerja, konflik pribadi dan tekanan di tempat kerja membuat kelelahan emosional tidak relevan di pamella 6 yogyakarta.

4.4.6 Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar 0.001 dan memiliki nilai t statistik sebesar 0.026. Dikarenakan nilai t statistik < nilai t tabel yaitu $0.026 < 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan rekan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Hipotesis keenam menyatakan bahwa Diduga terdapat pengaruh signifikan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional tidak terbukti.

Penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan antara dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Penelitian terdahulu yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh positif antara pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja (Ducharme & Martin, 2000: 236). Penelitian lain yang juga menyebutkan bahwa adanya pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kelelahan emosional (Charoensukmongkol *et al*, 2017: 7). Terdapat penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kelelahan emosional pada kepuasan kerja (Khan, 2019: 7).

Tetapi dalam penelitian ini menemukan temuan yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan dukungan rekan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dan juga kelelahan emosional yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Dalam sebuah penelitian di temukan bahwasanya kelelahan emosional tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan ketidakpuasan kerja (Um dan Harrison, 1998: 111). Itu dapat terjadi mungkin

dikarenakan nilai rata-rata dari hasil questioner yang pada poin kelelahan emosional terbilang rendah yaitu mencapai angka 2,22. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamella 6 Yogyakarta memiliki skala kelelahan emosional yang rendah. Rendahnya skala kelelahan emosional tersebut mungkin bisa karena minimnya beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja (Cooper, 2002: 69). Tekanan di tempat kerja dapat menyebabkan pekerja pada situasi kelelahan emosional (Almató *et al*, 2020: 2). Yang artinya minimnya beban kerja, konflik pribadi dan tekanan di tempat kerja membuat kelelahan emosional tidak relevan di pamella 6 yogyakarta.

4.4.7 Dukungan Supervisor Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.20 diperoleh nilai original sampel sebesar 0.001 dan memiliki nilai t statistik sebesar 0.023. Dikarenakan nilai t statistik < nilai t tabel yaitu $0.023 < 1,96$ maka dapat diartikan bahwa dukungan supervisor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. hipotesis ketuju menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional tidak terbukti.

Penelitian terdahulu yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh positif antara pengaruh dukungan supervisor terhadap kepuasan kerja (Babin and Boles 1996: 69). Penelitian lain yang juga menyebutkan bahwa adanya pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional (Sellar *et al*, 2019: 7). Terdapat

penelitian lain juga memberikan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kelelahan emosional pada kepuasan kerja (Anđelković *et al*, 2017: 20).

Tetapi dalam penelitian ini menemukan temuan yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan dukungan supervisor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan emosional, dan juga kelelahan emosional yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Seperti halnya penelitian ini mengungkap situasi lain di mana jenis dukungan supervisor khusus mungkin tidak membantu karyawan mengatasi kelelahan emosional (Kickul, 2001: 341). Dalam sebuah penelitian juga di temukan bahwasanya kelelahan emosional tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan ketidakpuasan kerja (Um dan Harrison, 1998: 111). Itu dapat terjadi mungkin dikarenakan nilai rata-rata dari hasil questioner yang pada poin kelelahan emosional terbilang rendah yaitu mencapai angka 2,22. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pamella 6 Yogyakarta memiliki skala kelelahan emosional yang rendah. Rendahnya skala kelelahan emosional tersebut mungkin bisa karena minimnya beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja (Cooper, 2002: 69). Tekanan di tempat kerja dapat menyebabkan pekerja pada situasi kelelahan emosional (Almató *et al*, 2020: 2). Yang artinya minimnya beban kerja, konflik pribadi dan tekanan di tempat kerja membuat kelelahan emosional tidak relevan di pamella 6 yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variabel *Intervening* di Swallayan Pamella Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Dukungan rekan kerja memiliki hubungan negatif secara langsung dengan kelelahan emosional
- 2) Dukungan supervisor tidak berhubungan secara langsung dengan kelelahan emosional
- 3) Dukungan rekan kerja tidak berhubungan secara langsung terhadap kepuasan kerja
- 4) Dukungan supervisor memiliki hubungan positif secara langsung dengan kepuasan kerja
- 5) Kelelahan emosional tidak berhubungan dengan kepuasan kerja
- 6) Dukungan rekan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel *intervening*
- 7) Dukungan supervisor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel *intervening*

5.2 Saran

1) Bagi Pamella 6 yogyakarta

Peneliti menyarankan kepada Pamella 6 yogyakarta agar (1) mengadakan program yang membuat karyawan lebih dekat lagi satu sama lain untuk memperkuat dukungan dari rekan kerja, dengan memberikan wadah untuk para karyawan saling berkeluh kesah tentang pekerjaannya agar dapat saling memberi solusi atau sekedar bercerita pengalaman bekerja di pamella. Sehingga karyawan tidak merasakan sendiri saat mengalami stress dan mendapat dukungan dari rekan kerja. (2) kepala cabang/ atasan memberikan dukungan yang dapat meningkatkan kepuasan dengan adanya bimbingan, dukungan, pengakuan, fasilitas, peduli, dan dapat mengambil minat dan bakat dari karyawannya.

2) Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk (1) mampu menjelaskan kelelahan emosional lebih detail lagi yang belum dapat diberikan pada penelitian ini. (2) mampu menjelaskan lebih detail mengenai kepuasan kerja yang belum dapat diberikan pada penelitian ini. (3) menggunakan dimensi lain dari dukungan sosial untuk menyelesaikan kelelahan emosional atau kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekola, Bola, (2010), *Gender differences in the experience of work burnout among university staff*, *African Journal of Business Management* Vol. 4(6)
http://www.academicjournals.org/article/article1380722833_Adekola.pdf
- Afshin, S., Hamid R, O., Mohammad R, A., & Iraj, S. (2012). *Co-Workers/ Supervisor Support and Burnout*. In *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol. 4.
<http://journal-archieives18.webs.com/141-148.pdf>
- Almató, A. F., Soler, R. S., Duran, L. S., Noguer, C. B., Devesa, L. C., Padrosa, M. F., and Canal, D.J., (2020) *Evolution of Job Satisfaction and Burnout Levels of Emergency Department Professionals during a Period of Economic Recession*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/3/921>
- Amstrong, Michael. (2009). *Amstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (11th Edn). London and Philadelphia, Kogan Page Limited.
- Andelković, Ž., Dragin, A., Božić, S., Košić K. (2017). *Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides in Rural Area*. *Economics of Agriculture*.
<https://www.researchgate.net/publication/316537809> Emotional exhaustion and job satisfaction of tour guides in rural areas
- Babin, B.J., Boles, J.S. (1996) *The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction*. *Journal of Retailing*. Vol. 72, <https://sci-hub.tw/10.1016/s0022-4359%2896%2990005-6>
- 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. <https://sci-hub.tw/10.3389/fpsyg.2016.00663>
- Baron, R. M., dan Kenny, D. A. 1986. *The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51(6).
- Bohlander, G. and Snell, S. (2012). *Managing Human Resources*. United States of America. SOUTH-WESTERN, CENGAGE Learning.
- Clark, Andrew. E. (1997) *Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?*, *Labour Economics* 4, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0927537197000109>
- 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. <https://sci-hub.tw/10.1108/JAMR-06-2014-0037>

- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Wirsching, S.G. (2017). *The Role of Social Support at Work on Job Burnout*. *Journal of Advances in Management Research*. <https://decisionciences.org/wp-content/uploads/2017/11/p671861.pdf>
- Charoensukmongkol, P., & Phungsoonthorn, T., (2020), *The effectiveness of supervisor support in lessening perceived uncertainties and emotionalexhaustion of university employees during the COVID-19 crisis: the constraining role oforganizational intransigence*. *The Journal of General Psychology* <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2020.1795613>
- Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). *The Effect of Social Support and The Work Environment Upon Burnout Among Nurses*. In *Journal of Human Stress*. Vol. 12. <https://sci-hub.tw/10.1080/0097840X.1986.9936762>
- Cooper, C. L. (2002). *Theories of Organizational Stress*. New York, United States by Oxford Univercity press inc. https://books.google.co.id/books?id=ahfJ16b-BdUC&printsec=frontcover&dq=Theories+of+Organizational+Stress&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwidlrK7of_mAhXCV30KHc3gDmEQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Theories%20of%20Organizational%20Stress&f=false
- Creswell, John W, (2009), *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Penerjemah Achmad Fawaid.
- Ducharme, L., & Martin, J. K. (2000). *Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction: A Test of The Buffering Hypothesis*. *Work and Occupations*. <https://sci-hub.tw/10.1177/0730888400027002005>
- Ducharme, L. J., Knudsen, H. K., & Roman, P. M. (2008). *Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Human Service Occupations: The Protective Role of Coworker Support*. *Sociological Spectrum*. <https://sci-hub.tw/10.1080/02732170701675268>
- Ghozali, I. dan Latan, H, (2015), *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. 2nd edn. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam, (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (8 Edn)*, Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giberson, T. R., Resick, C. J., Dickson, M. W., Mitchelson, J.K., Randall, K. R., and Clark, M. A. (2009), *Leadership and Organizational Culture: Linking CEO Characteristics to Cultural Values*. *J Bus Psychol*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-009-9109-1>
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Dasar Metode Research*. Jilid I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Halbesleben, J.R.B. and Buckley, M.R. (2004), *Burnout in Organizational Life*, *Journal of Management*, Vol. 30. <https://sci-hub.tw/10.1016/j.jm.2004.06.004>
<http://pamellagroup.com/>
- Jogiyanto, Hartono. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). *The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative*

Assessments of Psychosocial Job Characteristics. Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 3. <https://sci-hub.tw/10.1037/1076-8998.3.4.322>

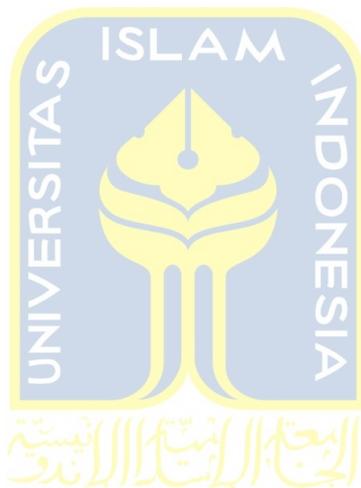
- Khan, N.Z. A., Imran, Dr.A., and Anwar, A. (2019). *Destructif Leadership and Job Strees: Casual Effect of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction of Employees in Call Centers. International Journal of Information, Business and Management, Vol. 11.* <https://search.proquest.com/docview/2161043370/fulltextPDF/A254386F473C488DPQ/1?accountid=62100>
- Kickul, Jill, and Posig, Margaret, (2001), *Supervisory Emotional Support And Burnout: An Explanation Of Reverse Buffering Effects, Journal of Managerial Issues Vol. 13,* https://www.jstor.org/stable/40604354?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Kooiji, Dorien. T. A. M., Jasen, Paul. G. W., Deikkersi, Josje. S. E., and Lange, Annet. H (2010), *The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysi, Journal of Organizational Behavior.* <https://sci-hub.tw/10.1002/job.666>
- Koseoglu, G., Blum, T. C., and Shalley, C. E., (2018) *Gender similarity, coworker support, and job attitudes: An occupation's creative requirement can make a 6 difference. Journal of Management & Organization.* <https://www.anzam.org/wp-content/uploads/2018/08/New-Look-JMO.pdf>
- Leiter, M. P. (1989). *Conceptual Implications of Two Models of Burnout: A Response To Golembiewski. Group & Organization Studies, Vol. 14* <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/105960118901400103>
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour (12 th Edn)*. Boston, US: Irwin McGraw-Hill.
- Marchand, A., Blanc, M.-E. and Beauregard, N., (2018) *Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms, Occupational Medicine,* <https://academic.oup.com/ocmed/article/68/6/405/5038477>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: *Consulting Psychologists Press.*
- Maslach, C.& Leiter, M. P. (2008). *Early Predictors of Job Burnout and Engagement. Journal of Applied Psychology, Vol. 93.* <https://sci-hub.tw/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Miller, Katherine. (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes, Sixth Edition.* Boston, WADSWORTH, CANGANGE learning.
- Ng, T. W. H. and Sorensen, K. L., (2008) *Toward a Further Understanding of the Relationships Between Perceptions of Support and Work Attitudes A Meta-Analysis. Group & Organization Management.* <https://psycnet.apa.org/record/2008-07711-001>
- 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. https://ideas.repec.org/a/spt/admaec/v9y2019i1f9_1_2.html

- Qureshi, M.A., Hamid, K.B.A., Jeihoony, P., Ali, R., Brohi, N.A., Magsi, R., Shah, S.M.M. (2018). *Is Supervisor Support Matter in Job Satisfaction? A Moderating Role of Fairness Perception Among Nurses in Pakistan. Academy of Strategic Management Journal. Vol. 17.* <https://www.abacademies.org/articles/is-supervisor-support-matter-in-job-satisfaction-a-moderating-role-of-fairness-perception-among-nurses-in-pakistan-7731.html>
- Robbin & Judge. (2013). *Organisational Behavior* (15 th Edn). Boston, US: Prentice Hall
- Sarafino, E.P., Smith, T. W. (2011) *Health Psychology Biopsychosocial Interactions* (7 th Edn). USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Sarason, Irwin G. and Sarason Barbara R. (1985). *Social Support: Theory, Research and Applications*. USA: NATO Scientific Affairs Division.
- Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L. (2003), *The Handbook of Work and Health Psychology Second Edition*. John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, Umar dan Bougie, R J. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach Seventh Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd*
- Sekaran, U & Bougie, R, (2017), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Sellar, T., & Arulrajah, A. A. (2018). *The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm. International Business Research; Vol. 12.* <https://www.researchgate.net/publication/329908780> The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sloan, M.M. (2012), *Unfair treatment in the workplace and worker well-being: the role of co-worker support in a service work environment, Work and Occupations*, Vol. 39. <https://www.researchgate.net/publication/258200549> Unfair Treatment in the Workplace and Worker WellBeing The Role of Coworker Support in a Service Work Environment
- Steinhardt, M.A., Dolbier, C.L., Gottlieb, N.H., McCalister, K.T. (2003). *The Relationship Between Hardiness, Supervisor Support, Group Cohesion, and Job Stress as Predictors of Job Satisfaction. American Journal of Health Promotion.* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12858618>
- Sugiarto, Eko, (2017), *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tourigny, L., Baba, V. V., & Xiaoyun, W. (2010). Burnout and depression among nurses in Japan and China: the moderating effects of job satisfaction and absence. *International Journal of Human Resource Management*, 21(15), 2741-2761. doi:10.1080/09585192.2010.528656

Um, M.Y, and Harrison, D.F, (1998), *Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress strain outcome model and an empirical test*, *National Association of Social Workers*, Vol 22, <https://sci-hub.tw/10.1093/swr/22.2.100>

Wibowo. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. R.A.De. Rozarie.

Yunus, H. S. (2010). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontenporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar



LAMPIRAN

Lampiran 1 **Kuesioner Penelitian**

Kepada: Yth. Responden Penelitian

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia.

Nama : Hafidz Widodo

NIM : 15311099

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Mamajemen



Dalam rangka mencari data guna menyusun laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Intervening di Pamella 6 Yogyakarta”, maka Peneliti memohon kesediaan saudara/ saudari untuk mengisi kuesioner ini. Peneliti berharap bahwa kuesioner dibawah ini diisi dengan jujur dan sesuai dengan fakta, sehingga dapat menghasilkan hasil data yang relevan.

Atas partisipasinya saya ucapkan berterima kasih kepada saudara/ saudari dalam mengisi kuesioner ini. Hasil kuesioner ini hanya akan kami gunakan untuk kepentingan ilmiah semata dan kerahasiaan kuesioner yang Bapak/Ibu isi akan terjaga sepenuhnya.

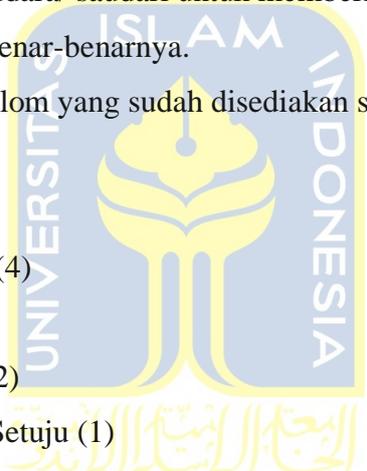
Hormat saya,

Identitas Responden

- a. Tugas/Jabatan :
- b. Jenis kelamin* : a) Laki-laki / b) Perempuan
- c. Usia :

Petunjuk kuesioner

- a. Mohon kesediaan saudara/ saudari untuk memberikan jawaban kuesioner sesuai kondisi yang sebenar-benarnya.
- b. Lingkari (O) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat saudara/ saudari.
- c. Keterangan jawaban
 SS : Sangat Setuju (4)
 S : Setuju (3)
 TS : Tidak Setuju (2)
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)



No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari di hari kerja	4	3	2	1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Rekan kerja yang bekerja dengan saya kompeten dalam melakukan pekerjaan mereka.	4	3	2	1
2	Rekan kerja saya peduli terhadap saya	4	3	2	1
3	Rekan kerja saya sangat ramah ketika bekerja dengan saya.	4	3	2	1
4	Rekan kerja saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	4	3	2	1
5	Rekan kerja yang bekerja dengan saya saling mendorong untuk bekerja sama.	4	3	2	1
6	Saya bermusuhan dengan rekan kerja saya	4	3	2	1
7	Saya memiliki konflik dengan rekan kerja saya	4	3	2	1
8	Atasan saya prihatin dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya.	4	3	2	1
9	Atasan saya memperhatikan apa yang saya katakan.	4	3	2	1
10	Atasan saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	4	3	2	1
11	Atasan saya memberi saya penghargaan atas hal-hal yang saya lakukan dengan baik.	4	3	2	1
12	Saya bermusuhan dengan atasan saya	4	3	2	1
13	Saya memiliki konflik dengan atasan saya	4	3	2	1

14	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari di hari kerja	4	3	2	1
15	Bekerja berhubungan langsung dengan orang lain membuat saya terlalu stress	4	3	2	1
16	Saya merasa bahwa saya bekerja "terlalu keras" dalam pekerjaan saya	4	3	2	1
17	Saya merasa lelah secara emosional terhadap pekerja saya	4	3	2	1
18	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	4	3	2	1
19	Saya merasa senang ketika dalam pekerjaan saya dekat dengan klien/pelanggan saya*	4	3	2	1
20	Saya merasa lelah pada akhir hari kerja saya	4	3	2	1
21	Saya merasa seperti tubuh saya lelah karena pekerjaan saya	4	3	2	1
22	Bekerja dengan orang lain sepanjang hari membutuhkan banyak tenaga	4	3	2	1
23	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mandiri.	4	3	2	1
24	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk bertanggungjawab sesuai kemampuan.	4	3	2	1
25	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	4	3	2	1

26	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan standar yang ditetapkan.	4	3	2	1
27	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi.	4	3	2	1
28	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menduduki tingkat jabatan yang lebih tinggi.	4	3	2	1
29	Rekan kerja membantu memberikan solusi ketika anggota organisasi berada dalam kesulitan.	4	3	2	1
30	Rekan kerja dapat diajak bekerjasama dalam organisasi.	4	3	2	1
31	Pemimpin memberikan kritik yang membangun terhadap anggota organisasi dalam segala situasi.	4	3	2	1
32	Pemimpin memberikan perhatian berupa saran terhadap anggota organisasi dalam pekerjaan yang sulit.	4	3	2	1

Lampiran 2

Tabulasi Data Mentah

1. Dukungan Rekan Kerja

NO	DRK1	DRK2	DRK3	DRK4	DRK5	DRK6	DRK7
1	3	3	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3	2	2
5	3	3	4	3	4	2	2
6	3	3	3	4	3	2	2
7	3	3	3	3	3	2	2
8	3	3	3	3	3	2	2
9	3	3	3	3	3	2	2
10	3	3	4	4	4	2	2
11	3	3	3	3	3	1	1
12	3	3	4	4	3	2	2
13	3	3	3	3	3	1	1
14	3	3	3	3	3	1	1
15	3	3	3	3	3	1	1
16	2	3	3	3	3	2	2
17	2	3	3	3	3	1	1
18	2	3	3	3	2	1	1
19	2	3	3	3	3	2	2
20	3	3	3	3	3	2	2
21	2	3	2	3	2	2	2

22	3	3	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	1	1
25	3	3	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	3	1	1
27	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	2	2
29	3	3	3	3	3	2	2
30	3	3	3	3	3	2	1
31	3	3	3	3	3	2	2
32	3	3	3	3	3	2	2
33	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	3	4	4	1	1
35	4	4	3	4	4	1	1
36	3	3	3	3	3	1	2
37	3	3	3	3	3	1	1
38	3	3	3	3	3	1	1
39	3	3	3	3	3	3	2
40	3	4	4	3	3	1	1
41	3	3	3	3	3	2	2
42	3	3	3	3	3	1	1
43	3	3	4	3	3	2	2
44	3	3	3	3	3	2	2
45	3	3	3	3	3	1	1
46	3	3	3	3	3	1	1

47	4	3	4	4	3	1	1
48	3	3	3	3	3	1	1
49	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	3	3	3	2	2
51	3	3	2	3	3	1	1
52	3	3	3	4	4	1	2
53	3	3	3	4	4	1	2
54	3	3	3	4	4	1	2
55	3	3	3	3	3	2	2
56	3	3	3	3	3	1	1
57	3	3	3	3	3	1	1
58	3	3	3	3	3	2	2
59	3	3	3	3	3	2	2
60	3	3	3	3	3	2	1
61	3	3	3	3	3	2	2
62	4	4	4	4	3	2	2
63	3	3	3	3	3	2	2
64	4	4	4	4	3	1	1
65	3	3	3	3	3	1	1
66	4	4	4	4	4	1	1
67	3	3	3	3	3	1	1
68	3	3	3	3	3	1	1
69	3	3	2	2	3	1	1
70	3	3	3	3	3	2	2

2. Dukungan Supervisor

NO	DS1	DS2	DS3	DS4	DS5	DS6
1	3	3	3	3	1	1
2	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	2	2
5	3	3	3	4	2	1
6	3	3	4	3	2	1
7	2	3	3	3	2	2
8	2	2	2	2	2	2
9	2	2	1	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	2	1	1
12	3	3	3	4	2	2
13	2	3	3	3	1	2
14	3	3	2	3	1	1
15	3	3	3	2	1	1
16	3	3	2	3	1	1
17	3	3	3	3	1	1
18	3	2	1	2	2	1
19	3	3	2	2	1	1
20	2	2	2	2	1	1
21	2	2	2	3	2	2
22	3	3	3	3	2	2
23	3	3	3	3	2	2

24	1	1	3	3	1	1
25	2	2	2	2	2	2
26	3	3	3	3	1	1
27	2	2	2	2	2	2
28	3	3	3	3	2	2
29	3	3	3	3	2	2
30	2	2	2	3	2	2
31	2	3	3	2	2	2
32	2	3	3	2	2	2
33	2	2	3	3	2	2
34	2	2	2	3	2	2
35	2	2	2	3	2	2
36	2	2	2	3	1	1
37	2	2	2	3	1	1
38	2	2	2	3	1	1
39	3	3	3	3	2	2
40	2	3	3	4	1	1
41	3	3	3	3	2	2
42	3	3	4	3	2	2
43	3	3	4	2	1	1
44	2	3	3	2	2	2
45	4	3	3	3	2	2
46	4	3	3	3	2	2
47	3	3	3	3	1	1
48	3	3	3	3	1	1

49	2	3	3	2	2	2
50	2	3	3	2	2	2
51	3	3	3	3	1	2
52	2	3	2	2	1	1
53	2	3	2	3	2	2
54	2	3	2	2	2	1
55	3	3	3	3	2	2
56	2	3	3	3	1	1
57	2	2	2	2	1	1
58	2	2	3	2	2	2
59	2	3	3	3	2	2
60	2	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	2	2
62	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2
64	1	1	1	1	2	2
65	1	1	2	2	2	2
66	1	3	3	3	1	1
67	3	2	2	2	1	1
68	3	2	2	2	1	1
69	3	3	3	3	1	2
70	2	2	2	3	2	2

3. Kelelahan Emosional

No	KE1	KE2	KE3	KE4	KE5	KE6	KE7	KE8	KE9
1	3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	3	2	2	3
5	3	2	2	1	2	3	2	2	3
6	1	2	2	2	2	3	2	2	3
7	2	2	2	2	2	3	2	2	3
8	2	2	2	2	2	3	2	2	2
9	2	2	2	2	2	3	2	2	3
10	1	1	1	1	1	2	2	2	2
11	2	1	2	2	2	3	3	3	2
12	1	2	2	2	2	4	2	3	4
13	2	2	2	2	2	3	2	2	3
14	3	2	2	3	2	3	3	3	3
15	2	2	3	2	2	3	3	2	3
16	3	2	2	2	2	3	3	3	3
17	3	2	2	2	2	3	3	3	3
18	3	2	3	2	2	3	3	3	3
19	3	2	3	2	2	3	3	3	2
20	2	2	2	2	2	3	2	2	3

21	2	1	3	2	2	3	2	2	2
22	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23	2	2	2	2	2	3	2	2	2
24	2	2	2	2	2	3	2	2	3
25	3	3	4	3	2	3	3	3	3
26	2	1	2	1	1	3	2	2	3
27	3	3	4	3	2	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	3	2	2	3
29	2	2	3	2	2	3	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	3	3
31	3	2	2	2	1	3	2	3	3
32	3	2	2	2	2	3	2	3	3
33	2	2	2	2	2	3	2	2	2
34	2	1	2	2	3	4	1	1	3
35	2	1	2	2	3	4	1	1	3
36	3	1	3	2	2	3	4	3	4
37	3	1	3	2	2	3	4	3	4
38	3	1	2	2	1	3	3	2	3
39	2	2	2	2	2	3	2	2	2
40	1	1	2	1	1	3	2	1	2
41	2	2	2	2	2	3	3	3	3
42	2	2	3	2	2	3	3	3	3

43	2	1	2	2	2	3	3	2	3
44	3	2	2	2	1	3	2	3	3
45	2	1	2	2	1	3	1	1	3
46	2	1	2	2	1	3	1	1	3
47	2	2	2	2	1	3	2	3	3
48	2	2	2	2	2	3	2	3	3
49	3	2	2	2	1	3	2	3	3
50	3	2	2	2	1	3	2	3	3
51	2	3	2	3	3	3	2	3	3
52	4	2	1	1	2	3	3	3	2
53	3	2	3	2	2	3	3	3	2
54	3	4	2	2	2	3	3	3	2
55	3	2	2	2	2	3	2	3	3
56	1	1	2	2	1	3	2	2	2
57	3	2	2	2	2	3	2	2	2
58	3	2	3	3	2	3	3	3	3
59	3	2	3	3	2	3	3	3	3
60	2	2	3	2	2	4	3	3	3
61	2	2	2	2	2	4	3	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	3
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2

65	2	2	2	2	2	2	2	2	3
66	1	1	2	1	1	3	2	3	4
67	3	2	3	2	1	3	3	3	3
68	3	2	3	2	1	3	3	3	3
69	2	2	3	3	3	3	3	2	3
70	2	2	3	2	2	3	2	2	2

4. Kepuasan Kerja

No	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
6	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
9	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
10	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
12	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

14	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
15	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
20	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
26	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
27	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
31	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
32	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
34	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
35	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
44	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
45	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
46	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
47	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
48	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
49	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
50	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
51	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2
53	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2
54	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2
55	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
56	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
57	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3

58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3
63	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1
64	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2
65	2	2	1	2	1	1	3	3	1	1
66	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3
67	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
68	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
69	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
70	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3



Lampiran 3

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	16	23%
2.	Perempuan	54	77%
Jumlah		70	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	< 20	3	19%
2.	20-29	29	54%
3.	30-39	30	18%
4.	> 40	8	9%
Jumlah		70	100%



Lampiran 4

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Skala Distribusi Kriteria Pendapatan

No	Variabel	Skala Distribusi Kriteria Pendapat			
		1.00-1.75	1.76 – 2.50	2.51 – 3.25	3.26 – 4.00
1.	Dukungan Rekan Kerja	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
2.	Dukungan Supervisor	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
3.	Kelelahan Emosional	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
4.	Kepuasan Kerja	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas

Variabel Dukungan Rekan Kerja

Kode	Pernyataan	Mean	Kriteria
DRK1	Rekan kerja yang bekerja dengan saya kompeten dalam melakukan pekerjaan mereka.	3.01	Tinggi
DRK2	Rekan kerja saya peduli terhadap saya	3.08	Tinggi
DRK3	Rekan kerja saya sangat ramah ketika bekerja dengan saya.	3.08	Tinggi
DRK4	Rekan kerja saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	3.15	Tinggi
DRK5	Rekan kerja yang bekerja dengan saya saling mendorong untuk bekerja sama.	3.08	Tinggi
DRK6	Saya bermusuhan dengan rekan kerja saya	3.37	Sangat Tinggi
DRK7	Saya memiliki konflik dengan rekan kerja saya	3.34	Sangat Tinggi
Rata-rata		3.16	Tinggi

Variabel Dukungan Supervisor

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
DS1	Atasan saya prihatin dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya.	2.44	Rendah
DS2	Atasan saya memperhatikan apa yang saya katakan.	2.60	Tinggi
DS3	Atasan saya sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	2.6	Tinggi
DS4	Atasan saya memberi saya penghargaan atas hal-hal yang saya lakukan dengan baik.	2.66	Tinggi
DS5	Saya bermusuhan dengan atasan saya	3.37	Sangat Tinggi
DS6	Saya memiliki konflik dengan atasan saya	3.38	Sangat Tinggi
	Rata-rata	2.84	Tinggi

Variabel Kelelahan Emosional

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
KE1	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari di hari kerja	2.33	Rendah
KE2	Bekerja berhubungan langsung dengan orang lain membuat saya terlalu stress	1.86	Rendah
KE3	Saya merasa bahwa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya	2.28	Rendah
KE4	Saya merasa lelah secara emosional terhadap pekerja saya	2.06	Rendah
KE5	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	1.84	Rendah
KE6	Saya merasa senang ketika dalam pekerjaan saya dekat dengan klien/pelanggan saya*	2.01	Rendah
KE7	Saya merasa lelah pada akhir hari kerja saya	2.37	Rendah
KE8	Saya merasa seperti tubuh saya lelah karena pekerjaan saya	2.44	Rendah
KE9	Bekerja dengan orang lain sepanjang hari membutuhkan banyak tenaga	2.80	Tinggi
	Rata-rata	2.22	Rendah

Variabel Kepuasan Kerja

Kode	Pertanyaan	Mean	Kriteria
KK1	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mandiri.	2.68	Puas
KK2	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk bertanggungjawab sesuai kemampuan.	2.94	Puas
KK3	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	2.74	Puas
KK4	Gaji yang diberikan organisasi sebanding dengan standar yang ditetapkan.	2.24	Tidak Puas
KK5	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi.	2.46	Tidak Puas
KK6	Anggota organisasi diberi kesempatan untuk menduduki tingkat jabatan yang lebih tinggi.	2.64	Puas
KK7	Rekan kerja membantu memberikan solusi ketika anggota organisasi berada dalam kesulitan.	3.04	Puas
KK8	Rekan kerja dapat diajak bekerjasama dalam organisasi.	2.6	Puas
KK9	Pemimpin memberikan kritik yang membangun terhadap anggota organisasi dalam segala situasi.	2.74	Puas
KK10	Pemimpin memberikan perhatian berupa saran terhadap anggota organisasi dalam pekerjaan yang sulit.	2.80	Puas
Rata-rata		2.79	Puas

Lampiran 5

Hasil Uji *Outer Model*

Nilai Loading Factor

Variabel Laten	Indikator	Kode	Loading Factor	
Dukungan rekan kerja	Socioemocional	DRK1	0,814	
		DRK2	0,833	
	Instrumental	DRK3	0,734	
		DRK4	0,785	
		DRK5	0,620	
Dukungan supervisor	Socioemocional	DS1	0,695	
		DS2	0,814	
	Instrumental	DS3	0,788	
		DS4	0,780	
Kelelahan emosional	<i>feelings of being exhausted by one's work</i>	KE1	0,771	
		KE2	0,664	
	<i>feelings of being emotionally overextended</i>	KE4	0,670	
		feelings depleted of physical resources	KE7	0,713
			KE8	0,777
Kepuasan Kerja	<i>The Work It Self</i>	KK1	0,703	
		KK2	0,724	
	<i>Salary</i>	KK3	0,656	
		KK4	0,718	
	<i>Promotion Opportunities</i>	KK5	0,762	
		KK6	0,774	
	<i>Supervisor</i>	KK9	0,751	
		KK10	0,810	

Nilai Cross loading

KODE	Dukungan Rekan Kerja	Dukungan Supervisor	Kelelahan Emosional	Kepuasan Kerja
DRK1	0.888	-0.066	-0.365	-0.194
DRK2	0.890	-0.145	-0.404	-0.119
DRK4	0.714	-0.145	-0.200	-0.017

DS2	-0.210	0.774	0.095	0.423
DS3	-0.133	0.810	-0.159	0.425
DS4	-0.033	0.838	-0.248	0.643
KE1	-0.332	-0.265	0.842	-0.184
KE7	-0.382	-0.082	0.844	0.076
KE8	-0.314	-0.022	0.832	-0.068
KK3	-0.263	0.432	0.122	0.737
KK4	-0.226	0.549	-0.078	0.805
KK5	-0.205	0.424	-0.009	0.828
KK6	-0.048	0.398	-0.014	0.740
KK9	-0.028	0.572	-0.203	0.820
KK10	-0.032	0.577	-0.129	0.752

Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	rho_A
Dukungan Rekan Kerja	0.791	0.861	0.872	0.697
Dukungan Atasan	0.749	0.800	0.849	0.652
Kelelahan Emosional	0.794	0.814	0.877	0.704
Kepuasan Kerja	0.873	0.880	0.904	0.610

Path Coefficient Pengukuran Signifikansi SCFA

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
DRK1 <- Dukungan Rekan Kerja	0.888	0.867	0.071	12.504	0.000

DRK2 <- Dukungan Rekan Kerja	0.890	0.890	0.060	14.773	0.000
DRK4 <- Dukungan Rekan Kerja	0.714	0.689	0.160	4.475	0.000
DS2 <- Dukungan Supervisor	0.774	0.756	0.114	6.774	0.000
DS3 <- Dukungan Supervisor	0.810	0.806	0.058	13.984	0.000
DS4 <- Dukungan Supervisor	0.838	0.840	0.045	18.745	0.000
KE1 <- Kelelahan Emosional	0.842	0.841	0.064	13.077	0.000
KE7 <- Kelelahan Emosional	0.844	0.830	0.068	12.366	0.000
KE8 <- Kelelahan Emosional	0.832	0.815	0.109	7.656	0.000
KK10 <- Kepuasan Kerja	0.752	0.741	0.083	9.098	0.000
KK3 <- Kepuasan Kerja	0.737	0.705	0.129	5.730	0.000
KK4 <- Kepuasan Kerja	0.805	0.797	0.063	12.697	0.000
KK5 <- Kepuasan Kerja	0.828	0.825	0.054	15.292	0.000
KK6 <- Kepuasan Kerja	0.740	0.734	0.084	8.853	0.000
KK9 <- Kepuasan Kerja	0.820	0.819	0.065	12.583	0.000

Lampiran 6
Hasil Uji Inner Model
R-Square

Variabel	R-Square
Kelelahan Emosional	0.217
Kepuasan Kerja	0.419

Path Coefficients

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Dukungan Rekan Kerja -> Kelelahan Emosional	-0.439	-0.454	0.087	5.042	0.000
Dukungan Rekan Kerja -> Kepuasan Kerja	-0.069	-0.064	0.156	0.441	0.660
Dukungan Supervisor -> Kelelahan Emosional	-0.224	-0.234	0.121	1.851	0.065
Dukungan Supervisor -> Kepuasan Kerja	0.633	0.644	0.072	8.791	0.000
Kelelahan Emosional -> Kepuasan Kerja	-0.003	-0.011	0.119	0.028	0.978
Dukungan Rekan Kerja -> Kelelahan Emosional-> Kepuasan Kerja	0.001	0.005	0.055	0.026	0.979
Dukungan Supervisor -> Kelelahan Emosional-> Kepuasan Kerja	0.001	0.003	0.033	0.023	0.982

Lampiran 7 Biodata Penulis



Nama : Hafidz Widodo
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 3 januari 1997
NIM : 15311099
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Fakultas : Ekonomi
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Alamat : Jalan Kaliurang Km 6,8 gang Sulawesi, Sono,
Sinduadi, Sleman
Riwayat Pendidikan : SDIT Salman Alfarisi (2009)
SMPIT Abu Bakar (2012)
SMA N 4 Yogyakarta (2015)
Universitas Islam Indonesia (2019)
Email : 15311099@students.ac.id