

PERAN KELELAHAN EMOSIONAL SEBAGAI PEMEDIASI PADA PENGARUH TUNTUTAN PEKERJAAN, DUKUNGAN SUPERVISOR, DAN REKAN KERJA TERHADAP *WORK-FAMILY CONFLICT* (STUDI DI PT TMNC MANUFACTURING INTERNATIONAL)

¹Dewangga Aji Wardana, ^{2*}Jati Waskito

¹⁾Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta
b100200113@student.ums.ac.id

^{2*)}Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta
jw271@ums.ac.id

Article history:

Received July 20, 2024

Revised July 26, 2024

Accepted July 26, 2024

Abstract

The purpose of this study was to analyze the role of emotional exhaustion as a mediator in the influence of job demands, superior support, and coworkers on work-family conflict (study at PT TMNC Manufacturing International). This research method is quantitative. The population in this study were employees of PT TMNC Manufacturing International with a total of 6421 employees. The sampling technique in this study was purposive sampling and non-probability sampling. Data were collected through a survey using a questionnaire. The number of samples in this study was 125 samples. The data used in this study were primary data. The data analysis technique used path analysis with the help of statistical software with SEM-PLS. The results of this study are job demands have a positive and significant effect on emotional exhaustion. Superior support has a negative effect on work-family conflict. Coworker support has a negative effect on emotional exhaustion. Job demands have a negative effect on work-family conflict. Superior support has a negative effect on work-family conflict. Coworker support has a negative effect on work-family conflict. Emotional exhaustion has a positive effect on work-family conflict. Emotional exhaustion fully mediates from job demands to work-family conflict. The results of the coefficient test between superior support and work-family conflict indicate that specific values do not have a direct effect through emotional exhaustion. The results of the coefficient test between superior support and work-family conflict indicate that specific values do not have a direct effect through emotional exhaustion.

Keywords: emotional exhaustion, job demands, supervisor support, coworkers, work-family conflict

Pendahuluan

Pekerjaan-Keluarga merupakan masalah yang dipandang menjadi masalah yang mendesak dikalangan masyarakat dan menjadi fokus penelitian dan juga kebijakan di banyak negara. Keseimbangan pekerjaan-keluarga menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pekerjaan dan kehidupan. Sesuai klaim yang dilakukan oleh beberapa pengkritik *globalisasi*, bahwa persaingan global mempunyai manajemen yang lebih baik dalam peningkatan *produktivitas* kinerja, akan tetapi ada salah satu masalah yang diabaikan yaitu kesejahteraan dalam tempat kerja. Pekerjaan-keluarga juga merupakan peran yang sangat penting bagi individu antara membagi waktu dan tenaganya di tempat kerja dan juga di rumah [1].

Hal itu saling ketergantungan dan sangat penting. Dengan memberikan kerangka kerja diharapkan akan mendukung individu agar konflik yang ada di dunia kerja dan keluarga bisa lebih diseimbangkan dengan baik dikarenakan peran ganda antara pekerjaan-keluarga berdampak *negatif* bagi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Secara *konseptual* peran pekerjaan-keluarga bersifat dua arah yaitu konflik keluarga terhadap pekerjaan dan juga konflik pekerjaan terhadap keluarga dan dua peran tersebut saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Peran di dalam pekerjaan dapat mengganggu peran dalam keluarga begitu juga sebaliknya peran dalam keluarga juga dapat mengganggu peran dalam pekerjaan, oleh karena itu konflik di dalamnya menjadikan penderitaan yang dialami oleh karyawan itu sendiri baik dalam pekerjaan maupun dalam keluarga. Salah satu hal yang mempengaruhi Konflik pekerjaan-keluarga disebabkan oleh tuntutan pekerjaan dan juga keluarga [2].

WHO (2019) telah melabeli kelelahan emosional sebagai *fenomena* kerja yang terjadi ketika stres di tempat kerja belum berhasil dikelola [3]. Kelelahan emosional dianggap sebagai *dimensi* inti [4].

Dalam dunia bisnis saat ini, konflik peran dialami oleh semua pekerja dan diperlakukan sebagai masalah serius yang berdampak *negatif* terhadap kepuasan kerja dan kepuasan hidup. WHO menyebut kelelahan emosional sebagai *fenomena* yang berhubungan dengan pekerjaan ketika stres di tempat kerja tidak berhasil dikelola. Selain itu, *meta-analisis* Reichl *et al* mengungkapkan bahwa variabel *sosio-demografis* juga berperan dalam *memoderasi* hubungan antara kelelahan dan interaksi kerja-keluarga [5].

Studi sebelumnya menunjukkan hubungan yang *signifikan* antara tuntutan pekerjaan, kelelahan, dan WFC. Mungkin ada beberapa alasan untuk ini. Pertama, *individu* dengan gejala kelelahan emosional dapat melihat semua hal lain dari kehidupan mereka sebagai hal yang *negatif*, seperti kehidupan keluarga mereka. Selain itu, stres dapat mengubah mengingat situasi, memimpin *individu* untuk fokus pada aspek *selektif* dari *interaksi* kerja-keluarga. Kedua, prinsip *loss spiral* juga dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara ketiga variabel tersebut. Tuntutan pekerjaan yang penuh tekanan, membuat orang lebih rentan terhadap *spiral* penurunan kerugian lebih lanjut di *domain* lain [6].

Dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja merupakan sumber *motivasi* yang dapat membuat pegawai menghasilkan kinerja yang baik. Dukungan rekan kerja diartikan sebagai support system yang ada pada diri rekan kerja untuk memotivasi karyawan lain [7]. Sedangkan menurut [8] bahwa dukungan rekan kerja adalah seseorang atau sekelompok orang yang memelihara hubungan timbal balik dalam mendukung pekerjaan yang sedang dilakukan. Dukungan rekan kerja seperti aspek dukungan informasi yang selanjutnya dapat membantu rekan kerja dengan memberikan saran, bimbingan, atau masukan untuk memecahkan masalah di tempat kerja [9].

Selain dukungan rekan kerja, dukungan supervisor juga bisa memotivasi karyawan. Dukungan dari seorang *supervisor* dapat menurunkan kelelahan emosional dan juga membantu karyawan untuk lebih percaya diri terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan mereka [10]. Dukungan *supervisor* berkaitan dengan dukungan atasan dengan pekerjaan bawahannya [6]. Selain itu, dukungan dari *supervisor* juga sangat mempengaruhi karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja mereka. Dukungan dari supervisor secara umum dapat dianggap sebagai *interaksi* kerja yang *positif* antara seorang *supervisor* dan seorang bawahan. Sebuah dukungan *supervisor* dapat memberikan apa yang bawahan butuhkan dalam memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik [11].

Penelitian ini dilakukan karena adanya kesenjangan dari peneliti sebelumnya di PT TMNC Manufacturing Internasional, yang mana peneliti sebelumnya hanya meneliti pada pengaruh tuntutan pekerjaan dengan kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian ini, meneliti pada apa yang dirasakan oleh karyawan dengan adanya tuntutan pekerjaan yaitu pada kelelahan emosional, selain itu penelitian ini juga meneliti mengenai hubungan pekerjaan dengan keluarga. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis peran kelelahan emosional sebagai pemediasi pada pengaruh tuntutan pekerjaan, dukungan supervisor, dan rekan kerja terhadap *work-family conflict* (studi kasus PT TMNC Manufacturing Internasional).

Tinjauan Pustaka

Work-family conflict (WFC). Kerja dan keluarga adalah dua hal yang penting dalam kehidupan manusia. Seseorang bekerja untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Tidak bisa dipungkiri bahwa keluarga bisa menjadi motivasi bagi seseorang untuk meningkatkan kinerja. Tapi di sisi lain antara kerja dan keluarga bisa menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi itulah yang lebih dikenal dengan "Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*)". Konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu bentuk konflik antar peran di mana tekanan peran dari area pekerjaan dan keluarga satu sama lain bertentangan. Artinya, *partisipasi* dalam peran pekerjaan (keluarga) akan menjadi lebih sulit oleh keikutsertaan dalam keluarga (pekerjaan) [12].

Hipotesis Penelitian

Tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan menyebabkan proses pelemahan kesehatan yaitu kelelahan mental dan sumber daya fisik karyawan yang akhirnya menimbulkan kelelahan emosional sehingga tuntutan pekerjaan mungkin memiliki hubungan positif dengan burnout yang memiliki tiga dimensi yaitu depersonalisasi, kelelahan emosional, dan hasrat pencapaian diri yang rendah [13]. Karena kelelahan emosional merupakan dimensi inti yang mendominasi dari burnout dan menunjukkan sebuah hubungan yang kuat dengan variabel *outcome* yang penting jika dibandingkan dengan dimensi burnout yang lainnya, maka dapat dikatakan bahwa tuntutan pekerjaan menjadi variabel yang kuat dalam memprediksi kelelahan emosional [14]. Penelitian Pradhan & Gupta (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara tuntutan pekerjaan (tuntutan fisik dan psikologis) terhadap kelelahan emosional [15]. Kelelahan emosional akan memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan WFC [16]. Beberapa penelitian melaporkan hubungan terbalik yang signifikan antara dimensi WFC yang berbeda dan komitmen organisasi. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H1: Tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

Dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Arah hubungan dukungan supervisor pada kelelahan emosional adalah negatif, menunjukkan bahwa ketika dukungan supervisor yang diterima karyawan tinggi, maka akan menurunkan tingkat kelelahan emosional karyawan [17]. Dukungan supervisor adalah sumber daya pekerjaan yang penting untuk dipertimbangkan dalam membantu karyawan dalam hubungannya dengan tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi, dimana hal tersebut dapat meningkatkan terjadinya kelelahan emosional pada karyawan [18].

Dukungan supervisor juga menjadi sebuah sumber daya yang efektif untuk karyawan dalam mengelola konflik dengan mengembangkan sumber daya yang cukup, yang pada gilirannya dapat menyebabkan rendahnya tingkat kelelahan emosional [16]. Dukungan dari seorang supervisor dapat menurunkan kelelahan emosional dan juga membantu karyawan untuk lebih percaya diri terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan mereka [11]. Dukungan supervisor berkaitan dengan dukungan atasan dengan pekerjaan bawahannya. Kurangnya dukungan *supervisor* terhadap pekerjaan merupakan masalah besar dalam menciptakan keseimbangan kehidupan kerja, sehingga dukungan *supervisor* memiliki pengaruh terhadap peningkatan keseimbangan kehidupan kerja karyawan [19]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan *supervisor* maka keseimbangan kehidupan kerja semakin tinggi. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H2: Dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional.

Dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Dukungan sosial merupakan bantuan yang didapatkan dari orang lain, dukungan sosial ini memiliki banyak sumber [20]. Seseorang akan merasakan dirinya mendapatkan dukungan sosial ketika dukungan tersebut tepat. Banyaknya dukungan sosial yang diterima tidak efektif dan berhubungan terhadap muncul atau tidaknya Burnout, sedangkan kualitas dukungan sosial memiliki hubungan [21].

Dari penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa hipotesis yang diajukan tidak sesuai dengan hasil penelitian bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh *negatif* terhadap stres kerja hal ini dikarenakan karyawan di PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun memiliki kerjasama team yang harmonis, komunikasi yang baik dalam perusahaan, sehingga walaupun banyak pendingan pekerjaan atau target antar cabang dengan adanya Kerjasama, motivasi dan dukungan dari rekan atau atasan akan menurunkan tingkat stres kerja [22]. Dukungan rekan kerja dapat membantu menyelesaikan masalah lebih cepat di tempat kerja sehingga membuat pekerjaan lebih ringan atau dengan kata lain karyawan tidak merasa *stress* [23]. Penuturan lain juga mengatakan hal serupa dengan adanya

dukungan dari rekan kerja memberikan karyawan dapat *mengontrol* pekerjaan dan tingkat *stres* kerja yang menurut [24] Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H3: Dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional.

Tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap WFC. *Work family conflict* adalah salah satu bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga [14]. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline [25]. *Work family conflict* merupakan salah satu bentuk dari konflik peran dimana secara umum dapat didefinisikan sebagai kemunculan stimulus dari dua tekanan peran. Kehadiran salah satu peran akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran yang lain. Sehingga mengakibatkan individu sulit membagi waktu dan sulit untuk melaksanakan salah satu peran karena hadirnya peran yang lain.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan hubungan *positif* antara tuntutan pekerjaan terhadap WFC. Selain efek langsung, *konstruksi* fokus sebagian dimediasi oleh CCB [26]. Studi ini menggunakan teori COR untuk menjelaskan efek tidak langsung. Studi ini memberikan kontribusi penting dengan menyelidiki bagaimana penyalahgunaan pengawasan melampaui batas-batas pekerjaan dan mempengaruhi pemegang pekerjaan dan domain keluarga pasangannya [26]. Tuntutan pekerjaan yang meningkat tidak hanya melimpah ke WFC, mencegah pemulihan dan memengaruhi kelelahan emosional, tetapi ketegangan kelelahan emosional juga dapat menumpuk di tempat kerja yang memengaruhi potensi spiral kerugian limpahan ke kehidupan rumah tangga yang berkontribusi terhadap WFC [27]. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H4: Tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap WFC.

Dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap WFC. Dukungan dari atasan merupakan salah satu bentuk dukungan informal dari organisasi [28]. Dukungan ini dianggap sangat penting dalam membantu karyawan mencapai keseimbangan antara peran di tempat kerja dan di rumah [28]. Bahkan, dukungan dari atasan disebut memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kebijakan keseimbangan kerja dan kehidupan dalam membantu individu menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mereka [14]. Tetapi apabila dukungan yang diberikan terlalu berlebihan dan mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, maka dukungan tersebut akan berpengaruh negatif terhadap WFC. Karyawan yang merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan dan kurang mendapatkan dukungan dari keluarga mungkin merasa lebih terbebani oleh dukungan supervisor yang berlebihan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan WFC.

Penelitian sebelumnya yang bertujuan untuk menginvestigasi hubungan/pengaruh antara FSSB (*Family-Supportive Supervisor Behaviors*) terhadap konflik antara pekerjaan dan keluarga, khususnya dalam perspektif karyawan wanita (yaitu dosen wanita pada Universitas Brawijaya). Hasil penelitian ini mengkonfirmasi pandangan dalam literatur yang menyatakan bahwa FSSB memiliki pengaruh yang *signifikan* untuk mengurangi tingkat *work family conflict* karyawan [16]. Dengan kata lain, dukungan *supervisor* merupakan hal yang penting untuk diberikan kepada karyawan/bawahan sebagai salah satu upaya untuk membantu karyawan tersebut agar lebih mampu mengelola konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dihadapinya. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H5: Dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap WFC.

Dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap WFC. Dukungan rekan kerja dapat berpengaruh negatif terhadap WFC jika dukungan tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan atau jika karyawan merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan dan kurang mendapatkan dukungan dari keluarga [14]. Penelitian yang dilakukan oleh Vickovic & Morrow bahwa terdapat korelasi negatif

antara dukungan rekan kerja dengan *work family conflict* sebesar 11% dan 89% dipengaruhi oleh faktor lain [11]. Dukungan rekan kerja yang suportif dapat berpengaruh negatif terhadap WFC jika berlebihan, tidak sesuai dengan persepsi karyawan, atau tidak sesuai dengan konteks khusus seperti di perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H6: Dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap WFC.

Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap WFC. Kelelahan emosional selalu merujuk pada pengurasan sumber daya dan energi emosional karyawan. Ini juga menjadi salah satu faktor utama dalam memahami sikap dan perilaku karyawan di dalam organisasi [29]. Kelelahan emosional mencerminkan dimensi stres dari kelelahan dan menggambarkan perasaan emosional yang berlebihan, terkuras, dan lelah akibat pekerjaan seorang karyawan. Kelelahan emosional dapat meningkatkan stres dan mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, sehingga meningkatkan WFC [13]. Terdapat hubungan yang kuat antara tuntutan pekerjaan, emosional kelelahan, dan WFC [12]. Meskipun baik secara langsung maupun tidak langsung jalur yang signifikan dalam model yang diuji, jalur langsung tuntutan pekerjaan di WFC (tuntutan pekerjaan → WFC) lebih kuat dibandingkan tuntutan pekerjaan pada kelelahan emosional (pekerjaan tuntutan → kelelahan emosional). Apalagi emosional kelelahan sebagian memediasi hubungan antar pekerjaan tuntutan dan WFC. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H7: Kelelahan Emosional Berpengaruh positif Terhadap WFC.

Kelelahan emosional memediasi sepenuhnya pada pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap WFC. Beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja. Variabel beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel *conflict work family*. Oleh sebab itu beban kerja dapat berpengaruh positif terhadap WFC dan juga dapat melalui stres kerja sebagai variabel mediasi [11]. Terdapat hubungan prediksi yang kuat antara tuntutan pekerjaan, kelelahan emosional, dan WFC [15]. Selain itu, kelelahan *emosional* sebagian memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan WFC. Studi ini mendukung banyak penelitian tentang efek *negatif* tuntutan pekerjaan terhadap kesehatan dan kesejahteraan. Studi kami juga memperluas pengetahuan tentang jalur dalam kaitannya dengan garis lintang keputusan, kelelahan emosional, dan WFC. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H8: Kelelahan emosional memediasi pada pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap WFC.

Kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya pada pengaruh dukungan supervisor terhadap WFC. Kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya pada pengaruh dukungan supervisor terhadap WFC. Dukungan supervisor yang suportif dapat berpengaruh negatif terhadap WFC, tetapi kelelahan emosional dapat memoderasi atau mempengaruhi sebagian dari efek ini [29]. Penelitian yang dilakukan oleh [28] bahwa *Family Supportive Supervisor Behavior* memiliki arah pengaruh negatif terhadap WFC. Selain itu terdapat teori yang mendukung pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional. Adanya dukungan supervisor dapat mengurangi beban kerja dan kelelahan sehingga dapat disimpulkan bahwasannya dukungan supervisor berpengaruh *negatif* terhadap kelelahan emosional [30]. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

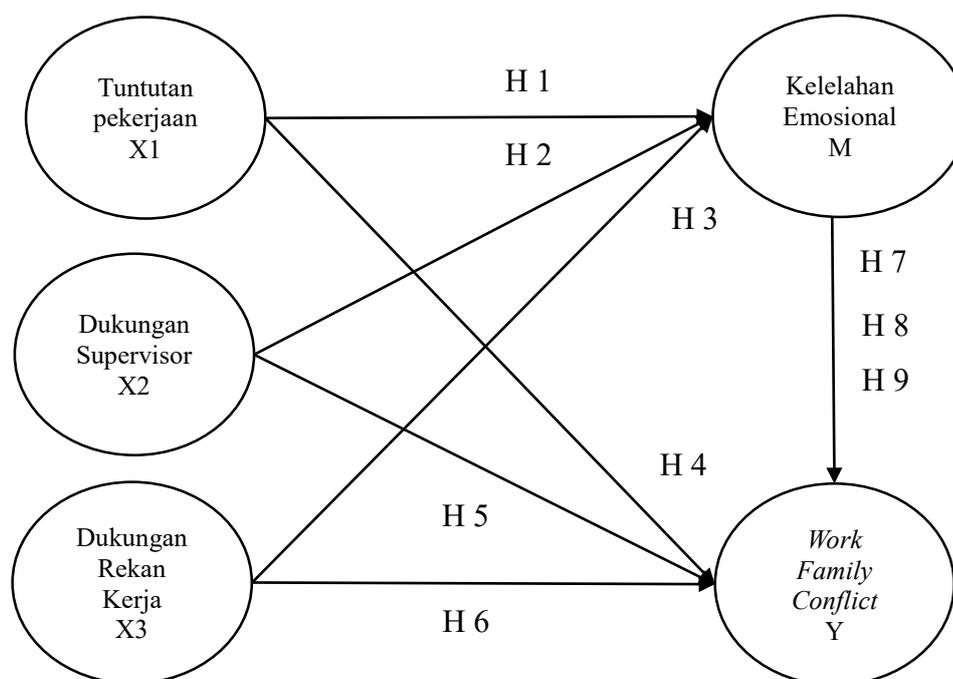
H9: Kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya pada pengaruh dukungan supervisor terhadap WFC.

Kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya pada dukungan rekan kerja terhadap WFC. Dukungan rekan kerja yang suportif dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya dapat mengurangi WFC. Dukungan rekan kerja yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, sehingga meningkatkan WFC [13]. Dukungan rekan kerja memiliki peran tertinggi kedua yang dapat meningkatkan pengayaan kerja keluarga. Dukungan rekan kerja yang paling berperan datang dari rekan kerja setingkat, yaitu dalam hal membantu

pekerjaan, membantu ketika ada kesulitan, dan pemberian motivasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh *negatif* terhadap WFC [29]. Kelelahan emosional dapat memoderasi atau mempengaruhi sebagian dari pengaruh dukungan rekan kerja terhadap WFC, tetapi tidak memediasinya sepenuhnya [27]. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan ialah:

H10: Kelelahan emosional tidak memediasi pada dukungan rekan kerja terhadap WFC.

Kerangka penelitian. Gambar 1 menunjukkan kerangka penelitian yang dilakukan sesuai dengan artikel ini.



Gambar 1. Kerangka penelitian

Metode Penelitian

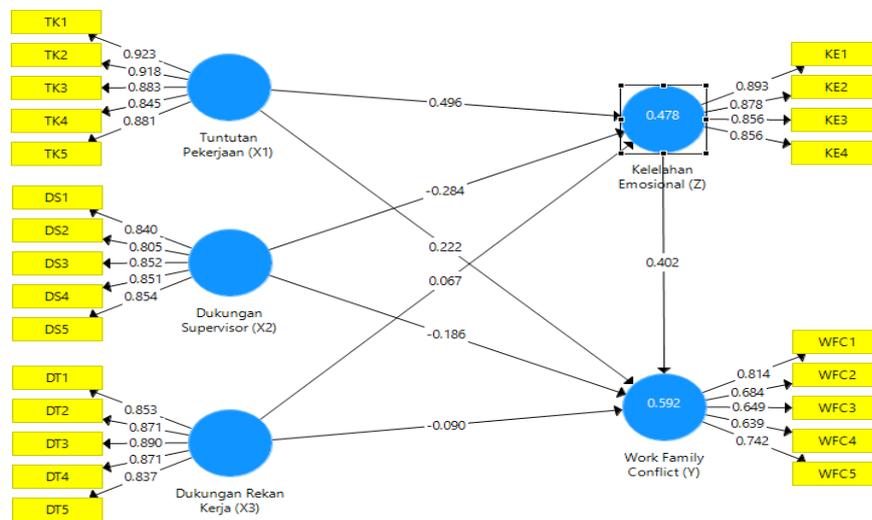
Metode penelitian ini ialah kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah karyawan PT TMNC Manufacturing Internasional dengan jumlah karyawan 6421 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini ialah *purposive sampling* dan *nonprobability sampling* dengan kriteria sudah bekerja minimal 1 tahun, jabatan operator dan staf, jenis kelamin laki-laki atau perempuan. Data dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang mengukur kelelahan emosional, tuntutan pekerjaan, dukungan rekan kerja, dukungan supervisor, *work family conflict* pada PT TMNC Manufacturing Internasional. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [31]. Perhitungan sampel sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar [32]. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan yang akan dianalisis dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10 : 1 dalam penelitian ini terdapat 25 pertanyaan, maka minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini sejumlah $25 \times 5 = 125$ sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer. Data Primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian, cara yang digunakan dalam memperoleh data primer adalah dengan kuesioner [33]. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan software statistik

dengan SEM-PLS. Uji yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil. Gambar 2 memperlihatkan outer model dari penelitian ini.



Gambar 2. Outer model

Nama lain untuk model luar adalah pengukuran yang mana tujuan uji luar model adalah untuk memahami hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, dengan kata lain untuk memahami antara variabel laten dengan indikatornya.

Uji validitas

Nilai validitas konvergen. Hasil dari *outer loading* dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Outer loading

	Tuntutan pekerjaan (X1)	Dukungan supervisor (X2)	Dukungan rekan kerja (X3)	Kelelahan emosional (Z)	Work family conflict (Y)
TK1	0,923				
TK2	0,918				
TK3	0,883				
TK4	0,845				
TK5	0,881				
DS1		0,840			
DS2		0,805			
DS3		0,852			
DS4		0,851			
DS5		0,854			
DT1			0,853		
DT2			0,871		
DT3			0,890		

DT4	0,871	
DT5	0,837	
KE1		0,893
KE2		0,878
KE3		0,856
KE4		0,856
WFC1		0,814
WFC2		0,684
WFC3		0,649
WFC4		0,639
WFC5		0,742

Sumber: Data analisis primer, 2024

Diketahui dari Tabel 1 terdapat banyak indikator variabel penelitian. Terdapat 21 indikator variabel yang memiliki outer loading value pressure > 0.7 dan terdapat 3 indikator variabel yang memiliki nilai outer loading > 0.6 yaitu WFC2, WFC3 dan WFC4. *Loading scale* 0,5-0,6 dianggap cukup untuk memenuhi syarat validitas konvergen [34]. Data Tabel 1, menunjukkan bahwa tidak ada indikator variabel yang nilai outer loadingnya kurang dari 0,5, sehingga semua indikator dianggap cocok atau valid untuk kepentingan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Selain pemeriksaan nilai outer loading, validitas konvergen juga dapat dinilai dengan pemeriksaan nilai AVE (*Average variance extracted*). Nilai AVE menggambarkan sejauh mana varian atau keragaman variabel manifes dapat memiliki oleh konstruk laten. Varians ekstraksi rata-rata dengan nilai $> 0,5$ digunakan sebagai penentu validitas konvergen. Jadi jika $< 0,5$, maka konvergen tidak valid.

Tabel 2. Average variance extracted

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>AVE</i>
Tuntutan pekerjaan (X1)	0,935	0,939	0,950	0,793
Dukungan supervisor (X2)	0,896	0,902	0,923	0,706
Dukungan rekan kerja (X3)	0,916	0,925	0,937	0,747
Kelelahan emosional (Z)	0,894	0,896	0,926	0,758
Work family conflict (Y)	0,784	0,805	0,833	0,502

Sumber: Data analisis primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2, terdapat empat variabel menunjukkan nilai AVE $> 0,5$ yaitu variable X1, X2, X3, Z dengan *conclusion valid*. Masing-masing variabel menunjukkan nilai AVE $> 0,5$ yaitu dengan *conclusion valid*. Masing-masing nilai AVE yaitu, X1 sebesar 0,793, nilai X2 sebesar 0,706, nilai X3 sebesar 0,747, nilai Z sebesar 0,758 dan Y sebesar 0,502.

Validitas diskriminan. Metode lain untuk mengukur validitas kuesioner adalah diskriminan. Validitas diskriminan dapat dilihat pada *heteroit monotrait ratio* antara indikator dan konstruk [34]. Berikut adalah nilai *heteroit monotrait ratio* untuk masing- masing indikator.

Tabel 3. Heterotrait monotrait ratio

	Dukungan rekan kerja (x3)	Dukungan supervisor (x2)	Kelelahan emosional (z)	Tuntutan pekerjaan (x1)	<i>Work family conflict</i> (y)
Dukungan rekan kerja (x3)					
Dukungan supervisor (x2)	0,701				
Kelelahan emosional (z)	0,396	0,664			
Tuntutan pekerjaan (x1)	0,544	0,790	0,723		
<i>Work family conflict</i> (Y)	0,496	0,660	0,707	0,639	

Sumber: Data analisis primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3, maka diketahui bahwa nilai *heterotrait monotrait ratio* tidak ada yang berada di atas 1 sehingga dapat dikatakan bahwa model penelitian yang terbentuk dari keempat variabel diatas valid [32]

Uji keyakinan. Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Tujuan utama pendugaan reliabilitas adalah untuk menentukan seberapa besar variabilitas yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran dan seberapa besar variabilitas skort es yang sebenarnya [34]. Untuk reliabilitas, *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat digunakan,

Uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *composite reliability* >0,70 [34]. Hasil keluaran Smart PLS untuk nilai *composite reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Composite reliability

	<i>Cronbach alpha</i>	Kesimpulan
Tuntutan pekerjaan (X1)	0,916	Reliabel
Dukungan supervisor (X2)	0,896	Reliabel
Dukungan rekan kerja (X3)	0,894	Reliabel
Kelelahan emosional (Z)	0,935	Reliabel
<i>Work family conflict</i> (Y)	0,784	Reliabel

Sumber: Data analisis primer,2024

Berdasarkan Tabel 4, masing-masing variable X1 memiliki nilai *composite reliability* >0,7 dengan variabel X1 sebesar 0,950, nilai X2 sebesar 0,923, nilai X3 sebesar 0,937, nilai Z sebesar 0,926 dan nilai Y sebesar 0,833. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Cronbach alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Berikut adalah hasil nilai *Cronbach's alpha* yang akan ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Cronbach alpha

	<i>Composite reliability</i>	Kesimpulan
Tuntutan pekerjaan (X1)	0,950	Reliabel
Dukungan supervisor (X2)	0,923	Reliabel
Dukungan rekan kerja (X3)	0,937	Reliabel
Kelelahan emosional (Z)	0,926	Reliabel
<i>Work family conflict</i> (Y)	0,833	Reliabel

Sumber: Data analisis primer, 2024

Dari tabel ini dapat dilihat bahwa semua hasil *Cronbach's alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa *Cronbach's alpha* memenuhi syarat semua konstruk dianggap reliabel

Uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat diketahui dari nilai tolerance dan VIF. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai tolerance $>0,1$ atau sama dengan nilai VIF $<,5$. Nilai VIF untuk penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

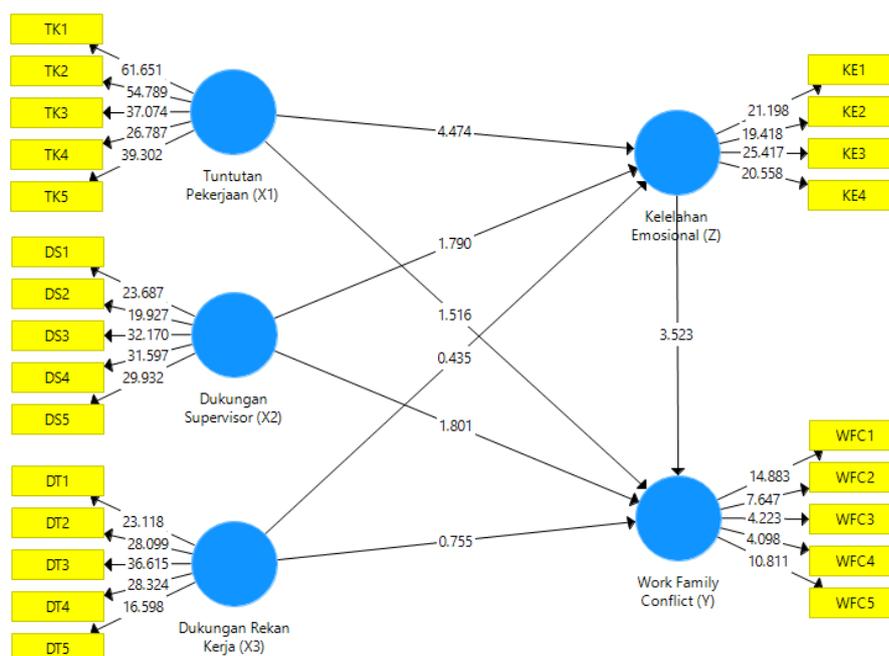
Tabel 6. Inner VIF values

	Dukungan rekan kerja (x3)	Dukungan supervisor (x2)	Kelelahan emosional (z)	Tuntutan pekerjaan (x1)	<i>Work family conflict</i> (y)
Tuntutan pekerjaan (x1)			2,136		2,608
Dukungan supervisor (x2)			2,671		2,825
Dukungan rekan kerja (x3)			1,702		1,711
Kelelahan emosional (z)					1,915
<i>Work family conflict</i> (y)					

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

Tabel 6 menunjukkan hasil nilai collinearity stats (VIF) untuk melihat uji multikolinearitas dengan hasil variabel. Setiap variabel memiliki nilai cut off $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 5 , sehingga tidak melanggar uji multikolinearitas.

Inner model. Gambar 3 melukiskan inner model yang digunakan.



Gambar 3. Inner model

Model struktural menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel laten yang didasarkan pada isi teori. Model struktural digunakan untuk menguji hubungan antara konstruksi laten. Ada berbagai tes untuk struktural model seperti *goodness of fit* dan uji hipotesis.

Goodness of fit. Uji kebaikan dilakukan untuk mengevaluasi model pengukuran, dan model struktural; selain itu, untuk memberikan pengukuran sederhana untuk model prediksi secara keseluruhan [34].

R-square. Digunakan untuk menghitung level variasi independen dari variabel dependen. Nilai *R-square* yang dihasilkan didaftarkan dalam Tabel 7. Nilai *R-square* dikatakan kuat jika lebih dari 0,67, sedang jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33 [32].

Tabel 7. R-square

	R-square	R square adjusted
Kelelahan emosional (Z)	0,478	0,463
Work family conflict (Y)	0,603	0,587

Sumber: Data Analisis Primer, 2024

Berdasarkan tabel 7 diketahui pengaruh variabel Y sebesar 0,587 dengan kategori sedang dan variabel Z sebesar 0,463 dengan kategori sedang.

F-square. Selain menilai ada tidaknya hubungan yang signifikan antar variabel, sebaiknya juga menilai besarnya pengaruh antara variabel dengan *f* kuadrat (*f-square*). Tabel 8 memperlihatkan nilai-nilai *f-square* yang dihasilkan. Nilai *f* kuadrat 0,02 kecil, 0,15 sedang, dan 0,35 besar. Nilai yang kurang dari 0,02 dapat diabaikan atau dianggap tidak berpengaruh [34].

Tabel 8. Nilai F-square

	Tuntutan pekerjaan (X1)	Dukungan supervisor (X2)	Dukungan rekan kerja (X3)	Kelelahan emosional (Z)	Work family conflict (Y)
Tuntutan pekerjaan (X1)				0,221	0,046
Dukungan supervisor (X2)				0,058	0,030
Dukungan rekan kerja (X3)				0,005	0,012
Kelelahan emosional (Z)					0,207
Work family conflict (Y)					

Sumber: Data analisis primer, 2024

Berdasarkan tabel 8, maka terdapat pengaruh X1, X2 terhadap Z. Yaitu nilai X1 terhadap Z sebesar 0,221 dengan kriteria sedang, nilai X1 terhadap Y sebesar 0,046 dengan kategori kecil, nilai X2 terhadap Z sebesar 0,058 dengan kriteria kecil, nilai X2 terhadap Y sebesar 0,030 dengan kategori kecil, Nilai X3 terhadap Z dapat diabaikan karena tidak terdapat pengaruh nilai $< 0,02$ yaitu sebesar 0,005, nilai X3 terhadap Y sebesar 0,12 dengan kategori kecil pada variable Z terhadap Y sebesar 0,207 dengan kategori sedang.

Q-square. Nilai Q2 saat pengujian model struktural ditentukan oleh nilai Q2 (kepentingan prediktif). Q2 nilai dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik model dan parameternya menghasilkan nilai yang diamati. Q2 nilai < 0 berarti model tidak memiliki nilai prediktif. Berikut hasil perhitungan nilai *Q-squared* menggunakan prosedur Blindfolding:

Tabel 9. Construct cross validated redundancy

	SSO	SSE	Q² (=1-SSE/SSO)
Tuntutan pekerjaan (X1)	515,000	515,000	
Dukungan supervisor (X2)	515,000	515,000	
Dukungan rekan kerja (X3)	515,000	515,000	
Kelelahan emosional (Z)	412,000	274,540	0,334
Work family conflict (Y)	515,000	399,422	0,224

Sumber: Data analisis primer, 2024

Berdasarkan hasil analisis *Q-square* dengan menggunakan prosedur blindfolding PLS melalui pendekatan *construct cross validated redundancy*:

- Menunjukkan bahwa $Q2=0.334$, oleh karena itu $Q2 < 0.35$, namun $Q2 > 0$ maka X tidak memiliki relevansi prediksi yang kuat terhadap Z karena memiliki nilai $Q2 < 0.35$.

- b. Menunjukkan bahwa $Q2=0.224$, oleh karena itu $Q2 < 0.35 > 0$ maka X tidak memiliki relevansi prediksi yang kuat terhadap Y karena memiliki nilai $Q2 < 0.35$.

Uji hipotesis

Path coefficient. Nilai p 0,05 berarti tidak ada pengaruh langsung maupun tidak langsung. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah t- statistik sebesar 1,96 (tingkat signifikansi = 5%). Nilai pengujian hipotesis penelitian ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10. Path coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Tuntutan pekerjaan (X1) -> Kelelahan emosional (Z)	0,496	0,500	0,115	4,328	0,000
Dukungan supervisor (X2) -> Kelelahan emosional (Z)	-0,284	-0,266	0,161	1,759	0,079
Dukungan rekan kerja (X3) -> Kelelahan emosional (Z)	0,067	0,044	0,143	0,468	0,640
Tuntutan pekerjaan (X1) -> Work family conflict (Y)	0,222	0,207	0,149	1,492	0,136
Dukungan supervisor (X2) -> Work family conflict (Y)	-0,186	-0,184	0,101	1,843	0,066
Dukungan rekan kerja (X3) -> Work family conflict (Y)	-0,090	-0,099	0,120	0,751	0,453
Kelelahan emosional (Z) -> Work family conflict (Y)	0,402	0,411	0,115	3,496	0,001

Berdasarkan hasil pengaruh langsung pada Tabel 10, dapat diartikan sebagai berikut:

- Uji hipotesis pertama apakah tuntutan pekerjaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $4,328 > 1,96$ dan P-value $0,000 < 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional.
- Uji hipotesis kedua apakah dukungan supervisor mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, dukungan supervisor berpengaruh *negatif dan tidak* signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,759 < 1,96$ dan P-value $0,079 > 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh negatif dan signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional.
- Uji hipotesis ketiga apakah dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan berpengaruh *negatif* tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $0,468 < 1,96$ dan P-value $0,640 > 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh negatif dan tidak signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.
- Uji hipotesis keempat apakah tuntutan pekerjaan mempunyai pengaruh positif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping,

tuntutan pekerjaan berpengaruh *negatif* tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,492 < 1,96$ dan P-value $0,136 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena ada pengaruh negatif dan tidak signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.

- e. Uji hipotesis kelima apakah dukungan supervisor mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, dukungan supervisor berpengaruh *negatif* tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,843 < 1,96$ dan P-value $0,066 > 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh negatif dan tidak signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.
- f. Uji hipotesis keenam apakah dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, dukungan rekan kerja berpengaruh *negatif* tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,751 < 1,96$ dan P-value $0,453 > 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh negatif dan tidak signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.
- g. Uji hipotesis ketujuh apakah kelelahan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, kelelahan emosional berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $3,496 > 1,96$ dan P-value $0,001 < 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.

Specific indirect model. Jika P-Values $< 0,05$ maka signifikan. Artinya variabel mediasi, memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen, dengan kata lain pengaruhnya bersifat tidak langsung. Jika P-Value $> 0,05$ maka tidak signifikan. Ini berarti bahwa variabel perantara tidak memediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan kata lain, efeknya langsung terasa [34]. Hasil efek tidak langsung tertentu ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Indirect effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Tuntutan pekerjaan(X1) -> Kelelahan emosional (Z) -> <i>Work family conflict</i> (Y)	0,200	0,209	0,084	2,371	0,018
Dukungan supervisor(X2) -> Kelelahan emosional (Z) -> <i>Work family conflict</i> (Y)	-0,114	-0,111	0,075	1,522	0,129
Dukungan rekan kerja(X3) -> Kelelahan emosional(Z) -> <i>Work family conflict</i> (Y)	0,027	0,023	0,058	0,463	0,643

Sumber: Data analisis primer, 2024

Berdasarkan hasil pengaruh tidak langsung pada Tabel 11 dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Hipotesis pertama pengujian apakah kelelahan emosional memediasi tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara tuntutan pekerjaan dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik berpengaruh langsung melalui kelelahan emosional dilihat dari T-statistik lebih besar dari tabel T-tabel yaitu $2,371 > 1,96$

dan nilai P-value adalah $0,018 < 0,05$. Oleh karena itu, kelelahan emosional memediasi sepenuhnya dari tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.

- b. Hipotesis kedua pengujian apakah kelelahan emosional memediasi tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik tidak berpengaruh langsung melalui kelelahan emosional dilihat dari T-statistik lebih kecil dari tabel T-tabel yaitu $1,552 < 1,96$ dan nilai P-value adalah $0,129 > 0,05$. Oleh karena itu, kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya dari dukungan supervisor terhadap *work family conflict*.
- c. Hipotesis kedua pengujian apakah kelelahan emosional memedias dukungan rekan kerja terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik tidak berpengaruh langsung melalui kelelahan emosional dilihat dari T-statistik lebih kecil dari tabel T-tabel yaitu $0,463 < 1,96$ dan nilai P-value adalah $0,643 > 0,05$. Oleh karena itu, kelelahan emosional tidak memediasi sepenuhnya dari dukungan rekan kerja terhadap *work family conflict*.

Pembahasan

Pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional. Tuntutan kerja sebagai aspek yang berhubungan dengan pemicu terjadinya stres kerja dan sumber beban kerja di antara para pekerja sosial. Tuntutan kerja merupakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan yang membutuhkan usaha dan *variasi* dari pemecahan masalah yang kompleks untuk berhubungan dengan klien [11]. Pada uji hipotesis pertama terdapat hasil bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $4,244 > 1,96$ dan P-value $0,000 < 0,05$. Dimana hipotesis diterima karena ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional. Sehingga hal ini sejalan dengan Terdapat hubungan yang positif antara tuntutan pekerjaan (tuntutan fisik dan psikologis) terhadap kelelahan emosional [5]. Bahwa tingkat tuntutan pekerjaan yang tinggi maka akan ada kemungkinan karyawan akan mengalami kelelahan emosional, sebaliknya jika tuntutan pekerjaan yang rendah maka kondisi kelelahan emosional akan baik.

Pengaruh dukungan supervisor berpengaruh terhadap kelelahan emosional. Dukungan dari seorang supervisor dapat menurunkan kelelahan emosional dan juga membantu karyawan untuk lebih percaya diri terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan mereka. Dukungan supervisor berkaitan dengan dukungan atasan dengan pekerjaan bawahannya. Uji hipotesis kedua menunjukan apakah dukungan supervisor mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, dukungan supervisor tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,767 < 1,96$ dan P-value $0,078 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa dukungan supervisor berpengaruh *negatif* terhadap kelelahan emosional [1]. Semakin tinggi dukungan supervisor yang diberikan maka akan menurunkan tingkat kelelahan emosional pada karyawan, namun sebaliknya jika dukungan supervisor rendah akan menyebabkan kelelahan emosional yang dialami karyawan semakin tinggi.

Pengaruh dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kelelahan emosional. Dukungan sosial merupakan bantuan yang didapatkan dari orang lain, dukungan sosial ini memiliki banyak sumber. Seseorang akan merasakan dirinya mendapatkan dukungan sosial ketika dukungan

tersebut tepat. Banyaknya dukungan sosial yang diterima tidak efektif dan berhubungan terhadap muncul atau tidaknya Burnout, sedangkan kualitas dukungan sosial memiliki hubungan. Dari penelitian sebelumnya bahwa bahwa hipotesis yang diajukan tidak sesuai dengan hasil penelitian bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh *negatif* terhadap stres kerja [35].

Uji hipotesis ketiga menunjukkan hasil apakah dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $0,433 < 1,96$ dan P-value $0,665 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan antara tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Jadi dukungan rekan kerja bisa menurunkan tingkat kelelahan emosional pada karyawan, semakin tinggi dukungan rekan kerja yang diterima oleh individu atau kelompok maka akan menurunkan tingkat kelelahan emosional, begitu sebaliknya jika dukungan rekan kerja yang kecil maka akan meningkatkan kelelahan emosional karyawan.

Pengaruh tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap WFC. Tuntutan kerja sebagai aspek yang berhubungan dengan pemicu terjadinya stres kerja dan sumber beban kerja di antara para pekerja sosial [14]. Tuntutan kerja merupakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan yang membutuhkan usaha dan *variasi* dari pemecahan masalah yang kompleks untuk berhubungan dengan klien. Uji hipotesis keempat menunjukkan apakah tuntutan pekerjaan mempunyai pengaruh positif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,866 < 1,96$ dan P-value $0,063 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian menunjukkan hubungan *positif* antara AS yang dirasakan karyawan dan konflik antar-perannya [15]. Selain efek langsung, *konstruksi* fokus sebagian dimediasi oleh CCB. Menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan pada karyawan di PT TMNC Manufacturing Internasional, belum bisa mempengaruhi terjadinya *work family conflict*.

Pengaruh dukungan supervisor berpengaruh terhadap WFC. Dukungan *supervisor* merupakan hal yang penting untuk diberikan kepada karyawan/bawahan sebagai salah satu upaya untuk membantu karyawan tersebut agar lebih mampu mengelola konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dihadapinya. Penelitian yang dilakukan oleh [16]. Uji hipotesis kelima apakah dukungan supervisor mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, dukungan supervisor tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,940 < 1,96$ dan P-value $0,053 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya dukungan supervisor yang tinggi maka akan menurunkan tingkat *work family conflict*. Begitu juga sebaliknya jika dukungan rekan kerja yang rendah maka akan meningkatkan terjadinya *work family conflict*.

Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap WFC. Uji hipotesis keenam menunjukkan apakah dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $1,793 < 1,96$ dan P-value $0,429 > 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Vickovic & Morrow (2020) berdasarkan hasil yang di dapatkan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi negatif antara dukungan rekan kerja dengan work

family conflict [11]. Dapat disimpulkan bahwa dukungan rekan kerja tidak berpengaruh terhadap *work family conflict*, hal ini bisa ditandai dengan adanya dukungan rekan kerja yang tinggi sehingga tidak menyebabkan *work family conflict*.

Pengaruh kelelahan emosional terhadap WFC. Kelelahan emosional adalah suatu perasaan yang emosional berlebihan dan sumberdaya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan orang lain. Kelelahan emosi didefinisikan oleh Pines dan Arosen sebagai kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya atau *depresi*. Uji hipotesis ketujuh apakah kelelahan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap *work family conflict*. Berdasarkan tabel koefisien jalur pada pengujian bootstrapping, tuntutan pekerjaan berpengaruh dan signifikan terhadap *work family conflict*. Hal ini ditunjukkan oleh T-statistik nilai $3,376 > 1,96$ dan P-value $0,001 < 0,05$. Dimana hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*.

Terdapat hubungan prediktif antara tuntutan pekerjaan, emosional kelelahan, dan WFC [36]. Meskipun baik secara langsung maupun tidak langsung jalur yang signifikan dalam model yang diuji, jalur langsung tuntutan pekerjaan di WFC (tuntutan pekerjaan → WFC) lebih kuat dibandingkan tuntutan pekerjaan pada kelelahan emosional (pekerjaan tuntutan → kelelahan emosional). Apalagi emosional kelelahan sebagian memediasi hubungan antar pekerjaan tuntutan dan WFC. Semakin besar kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan maka akan berpengaruh terhadap *work family conflict*, begitu juga sebaliknya jika kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan kecil maka pengaruhnya terhadap *work family conflict* akan semakin kecil.

Pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict* yang dimediasi oleh kelelahan emosional. Kelelahan emosi didefinisikan oleh Pines dan Arosen sebagai kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya atau *depresi* [29]. Hasil pengujian Hipotesis menguji apakah kelelahan emosional memediasi tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara tuntutan pekerjaan dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik langsung berpengaruh terhadap T-statistik lebih besar dari tabel T-tabel yaitu $2,381 > 1,96$ dan nilai P-value adalah $0,018 < 0,05$. Oleh karena itu hipotesis diterima karena kelelahan emosional memediasi sepenuhnya dari tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hasil ini juga didapat dari hasil analisis yang didapat sebelumnya dimana kelelahan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sehingga mampu memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan *work family conflict* [29]. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional pada karyawan menyebabkan karyawan mengalami stress, depresi dan kelelahan fisik yang dapat megganggu kinerja karyawan.

Pengaruh dukungan supervisor terhadap *work family conflict* yang dimediasi oleh kelelahan emosional. *Family supportive supervisor behavior* memiliki arah pengaruh negatif terhadap *work family conflict* [28]. Selain itu terdapat teori yang mendukung pengaruh dukungan supervisor terhadap kelelahan emosional. Adanya dukungan supervisor dapat mengurangi beban kerja dan kelelahan sehingga dapat disimpulkan bahwasannya dukungan supervisor berpengaruh *negatif* terhadap kelelahan emosional [30]. Hasil uji hipotesis pengujian apakah kelelahan emosional memediasi dukungan supervisor terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik langsung berpengaruh terhadap T-statistik lebih kecil dari tabel T-tabel yaitu $1,517 < 1,96$ dan nilai P-value adalah $0,130 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh yang signifikan antara dukungan supervisor terhadap *work family conflict* melalui kelelahan emosional sebagai variabel mediasi. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa dukungan supervisor tidak berpengaruh pada *work family conflict*, dengan adanya dukungan supervisor yang tinggi terhadap karyawan dapat menurunkan potensi terjadinya *work family conflict* pada karyawan. Selain itu adanya dukungan supervisor terhadap karyawan dapat mencegah adanya kelelahan emosional pada karyawan.

Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *work family conflict* yang dimediasi oleh kelelahan emosional. Dukungan Rekan Kerja memiliki peran tertinggi kedua yang dapat meningkatkan Pengayaan Kerja-Keluarga [11]. Hasil uji hipotesis menguji apakah kelelahan emosional memediasi dukungan rekan kerja terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik langsung berpengaruh terhadap T-statistik lebih kecil dari tabel T-tabel yaitu $0,434 < 1,96$ dan nilai P-value adalah $0,665 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis tidak diterima karena tidak ada pengaruh antara dukungan rekan kerja terhadap *work family conflict* melalui kelelahan emosional sebagai variabel mediasi. Dukungan rekan kerja dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap *work family conflict*, dengan adanya dukungan kerja dari individu dapat mengurangi terjadinya *work family conflict* pada karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan diperoleh bahwa tuntutan pekerjaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Dukungan supervisor mempunyai pengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Dukungan rekan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan berpengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap *work family conflict*. Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap *work family conflict*. Kelelahan emosional memediasi sepenuhnya dari tuntutan pekerjaan terhadap *work family conflict*. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik tidak berpengaruh langsung langsung melalui kelelahan emosional. Hasil dari jalannya uji koefisien antara dukungan supervisor dan *work family conflict* menunjukkan bahwa nilai spesifik tidak berpengaruh langsung melalui kelelahan emosional.

Daftar Pustaka

- [1] Olivia, R. D. 2020. Peran social support dalam work family conflict terhadap stres kerja: sebuah studi literatur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 8, no. 2, pp. 494–503
- [2] Mujahidin, M. R. A. R., & Irmawati, I. 2024. Pengaruh Stres Kerja Dan Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Pt. Tirta Investama. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, vol. 17, no. 2, pp. 1064–1085
- [3] WHO. 2019. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. *World Health Organization*.
- [4] Demerouti. 2001. The Job Demands – Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, vol. 86, no. 3, pp. 499–512
- [5] Sukmawati, R., & Tarmizi, M. I. 2020. Pengaruh Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*. *E-Jurnal Manajemen*, vol. 9, no. 2, pp. 487–507.
- [6] Novrandy, R. A., & Tanuwijaya, J. 2022. Pengaruh Work-Family Conflict dan Work Engagement terhadap Task Performance dan Turnover Intention Dengan Mediasi Supervisor Support. *Jmbi Unsrat*, vol. 9, no. 1, pp. 414–430.
- [7] Maulita, D. 2015. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Dan Etika Profesional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik (KAP) Di Jakarta. *JAK: Kajian Ilmiah Akuntansi*, vol. 1, no. 2
- [8] Agustina, R., & Sudibya, I. G. A. 2018. Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, vol.

- 3, p. 775, doi: 10.24843/eeb.2018.v07.i03.p06.
- [9] Tambengi, K. F. S., Kojo, C., & Rumokoy, F. S. 2016. Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sulut. *Jurnal EMBA*, vol. 4, no. 4, pp. 1088–1097.
- [10] Sanjiwani, P. A. P., Wibawa, I. W. S., & Diputra, I. K. S. 2023. Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Burnout Pada Perempuan Pasca Pandemi Covid – 19. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 12, no. 6, p. 542, doi: 10.24843/ejmunud.2023.v12.i06.p01
- [11] Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. 2020. Examining the Influence of Work–Family Conflict on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Correctional Officers. *Criminal Justice Review*, vol. 45, no. 1, pp. 5–25, doi: 10.1177/0734016819863099.
- [12] Borgmann, L. S., Kroll, L. E., Müters, S., Rattay, P., & Lampert, T. 2019. Work-family conflict, self-reported general health and work-family reconciliation policies in Europe: Results from the European Working Conditions Survey 2015. *SSM - Population Health*, vol. 9, no. 1, p. 100465, doi: 10.1016/j.ssmph.2019.100465.
- [13] Septyaningsih, R., & Palupiningdyah. 2017. Pengaruh Beban Kerja Berlebih Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional. *Management Analysis Journal*, vol. 6, no. 4, pp. 462–472.
- [14] Lestari, E. D., Suhendar, S., Choirisa, S. F., Rizkalla, N., & Purnamaningsih. 2021. Analisis Pengaruh Work-Family Conflict, Family-Work Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Hidup Pekerja Front Office Hotel Di Indonesia. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 12, no. 2, pp. 256–277
- [15] Pradhan, S., & Gupta, P. 2020. Abusive supervision and work-family conflict: an empirical investigation of Indian professionals. *International Journal of Conflict Management*, vol. 32, no. 3, pp. 493–513, doi: 10.1108/IJCMA-07-2020-0130.
- [16] Loscalzo, Y., Raffagnino, R., Gonnelli, C., & Giannini, M. 2019. Work–Family Conflict Scale: Psychometric Properties of the Italian Version. *SAGE Open*, vol. 9, no. 3, doi: 10.1177/2158244019861495.
- [17] Klein, C. J., Weinzimmer, L. G., Cooling, M., Lizer, S., Pierce, L., & Dalstrom, M. 2020. Exploring burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nursing Outlook*, vol. 68, no. 2, pp. 145–154, doi: 10.1016/j.outlook.2019.09.005
- [18] Prians, D.J. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*, Bandung: Pustaka Setia.
- [19] Liftyawan, K. S., Hadi, F. S., & Agustina, T. S. 2020. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Kelelahan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, vol. 5, no. 1, pp. 1–16, doi: 10.32528/ipteks.v5i1.3000.
- [20] Mulyaningsih, S. A., & Tanuwijaya, J. 2023. Pengaruh Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Pada Pt Xyz. *Jesya: Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, vol. 6, no. 2
- [21] Khasanah, N., & Wulandari, F. 2022. Peran Manajemen Bakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior: Mediasi Person-Organisational Fit. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, vol. 6, no. 1, pp. 1–14, doi: 10.31842/jurnalinobis.v6i1.253.
- [22] Christy, A., & Heryjanto, A. 2021. Pengaruh Job Insecurity, Work Stress, dan Workfamily Conflict terhadap Turnover Intention dengan Burnout sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris: Karyawan PT. XYZ di Jakarta Pusat). *Journal of Business & Applied Management*, vol. 14, no. 2, p. 149, doi: 10.30813/jbam.v14i2.2831
- [23] Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. 2019. Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 16, no. 13, doi: 10.3390/ijerph16132394.
- [24] Yulia, A. R. 2017. Pengaruh Pekerjaan Keluarga dan Dukungan Sosial serta Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Wanita di RSD Dr. Soebandi Jember. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, vol. 11, no. 1, p. 76
- [25] Saraswati, A. A. I. S. 2022. *Pengaruh Work Family Conflict, Beban Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Intention To Quit Karyawan Wanita Pada Dhiva Agung Camilan Di Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- [26] Bag, S., Gupta, S., Kumar, A., & Sivarajah, U. 2021. An integrated artificial intelligence framework for knowledge creation and B2B marketing rational decision making for improving firm performance. *Industrial Marketing*

- Management*, vol. 92, pp. 178–189, doi: 10.1016/j.indmarman.2020.12.001.
- [27] Chandler, K. D. 2021. Work-family conflict is a public health concern. *Public Health in Practice*, vol. 2, no. 1, p. 100158, doi: 10.1016/j.puhip.2021.100158.
- [28] Wike, S.E., Afrianty, T. W., & Sabrina, T. 2016. Pengaruh Dukungan Supervisor Terhadap Work Family Conflict. *Wacana*, vol. 19, no. 2, pp. 113–117.
- [29] Talahatu, I. 2018. Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Pt Pln Persero Wilayah Maluku Dan Maluku Utara. *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi*, vol. 5, no. 2, pp. 173–189
- [30] Buulolo, A., & Ratnasari, S. L. 2020. Pengaruh Dukungan Supervisor, Komitmen Organisasional dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Dimensi*, vol. 9, no. 2, pp. 339–351
- [31] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [32] Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, M. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). 2nd Edition*. SAGE publications.
- [33] Sekaran & Bougie. 2017. *metode penelitian bisnis*. jakarta: Alfabeta.
- [34] Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [35] Suryaningrum, A. G., & Silvianita, A. 2018. Analisis Faktor-Faktor Employee Engagement Tenaga Keperawatan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Sosiohumanitas*, vol. 20, no. 1, pp. 124–137, doi: 10.36555/sosiohumanitas.v20i1.53.
- [36] Rhéaume, A. 2022. Job Characteristics, Emotional Exhaustion, and Work–Family Conflict in Nurses. *Sage Journals*, vol. 44, no. 6.