

**PENGARUH KONFLIK PERAN, KELELAHAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI PERAWAT RS PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING**

Oleh:

GITA ROSA

gitarossa12@gmail.com

Dosen Pembimbing

Rr. Sri Handari W., S.E., M.Si

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Phone : +62274387656 ext. 117 fax : +622743874387646

Email : info.feb@umy.ac.id

Web : www.umy.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping. Subyek dalam penelitian ini adalah perawat. Obyek dalam penelitian ini RS PKU Muhammadiyah Gamping. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 55 responden yang diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Kata kunci : konflik peran, kelelahan emosi, kepuasan kerja, komitmen organisasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Role Conflict, Emotional Exhaustion on Job Satisfaction and Organizational Commitment Nurse PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. Subjects in this study is a nurse. Object in this research PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. In this study a sample of 55 respondents taken using purposive sampling. Analyzer used is Partial Least Square (PLS).

Based on the analysis that has been done, the results shows that role conflict have negative and significant effect on job satisfaction, emotional exhaustion have negative and significant effect on job satisfaction, role conflict have negative and significant effect to organizational commitment, emotional exhaustion have negative and significant effect to organizational commitment, job satisfaction positive and significant effect on organizational commitment.

Keywords: role conflict, emotional exhaustion, job satisfaction, organizational commitmen

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Organisasi rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan, pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap, sedangkan pelayanan administrasi terfokus pada pengaturan administrasi pasien rumah sakit di luar pelayanan medis (Muninjaya, 2004). Lebih lanjut diungkapkan bahwa sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna (komprehensif dan holistic). Jadi pelayanan di rumah sakit tersebut bukan hanya untuk individu pasien, tetapi mencakup keluarga pasien dan masyarakat umum.

Begitu beratnya tugas yang diemban rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kesehatan sangat diperlukan sumberdaya-sumberdaya terutama sumberdaya manusia yang menjadi komponen utama penggerak segala aktivitas yang ada terlebih di masa sekarang, dimana dinamika lingkungan kerja kontemporer yang penuh dengan berbagai tantangan, ancaman, dan kesempatan baru bagi tiap individu dalam organisasi serta persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi harus selalu memperhatikan keberadaan sumberdaya ini baik secara kualitas maupun kuantitas karena akan sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Tugas-tugas tersebut sangat memungkinkan munculnya tekanan dalam pekerjaan. Tekanan serta masalah dalam pekerjaan disebabkan oleh banyak faktor diantaranya adalah konflik peran dan kelelahan emosional. Adanya konflik peran dan kelelahan emosional dalam diri seorang perawat yang mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap perawat, utamanya pada tingkat kepuasan kerja. Peran oleh Luthans (2001) didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai perawat memberikan pelayanan kepada pasien tetapi perawat juga memiliki peran sebagai pembuatan rincian administrasi pasien pulang dan menangani air yang kosong pada ruang rawat inap. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan yang dialami perawat.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I, yang sekarang berubah nama menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk unit I dan RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk unit II. Sejak awal pengembangan arah dan strategi pengembangan RS PKU Muhammadiyah Gamping dimaksudkan untuk nantinya menjadi Rumah Sakit Pendidikan Utama. Hal ini tentu saja membutuhkan rencana strategik yang berbeda dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu lingkungan bisnis dan pengaruh regulasi bidang pelayanan kesehatan yang penuh dinamika perlu direspon dalam rencana jangka pendek, menengah maupun panjang. Dengan demikian, maka akan semakin banyak persaingan rumah sakit yang terjadi terutama di bidang pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

Fenomena yang terjadi di RS PKU Muhammadiyah Gamping terdapat permasalahan dengan kualitas pelayanan yang diberikan beberapa perawat masih kurang. Sedangkan perawat dituntut agar mampu bersaing untuk berlomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya secara profesional sangat memerlukan komitmen tinggi dari para pekerjanya, sehingga faktor-faktor yang dapat mengurangi komitmen itu sendiri, termasuk di dalamnya pengaruh dari sumber stress kerja seperti konflik peran dan kelelahan emosional hendaknya mampu diminimalisasi oleh organisasi sehingga terwujud kepuasan dan komitmen kerja yang tinggi untuk organisasi

sehingga tujuan masing-masing individu maupun organisasi dapat dioptimalkan.

PENURUNAN HIPOTESIS

Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan. (Rizzo dan Lirtzman, 1970). Terjadinya konflik peran dalam diri individu dapat berdampak negatif berupa: (1) meningkatnya stres individu, (2) munculnya sikap bermusuhan seorang individu terhadap orang lain, (3) meningkatnya ketidakpuasan, (4) rendahnya produktivitas, (5) kesulitan dalam membuat keputusan pekerjaan dan (6) rendahnya kinerja. (Karadal, 2008).

Penelitian tentang stres peran (Jackson dan Scholer, 1985) menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah. Penelitian terdahulu menemukan bahwa konflik peran (*role conflict*) mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti rendahnya kepuasan kerja (Fisher, 2001). Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (Agustina, 2009). Menurut Susanto (2010) konflik kerja berhubungan dengan sejumlah sikap kerja dan konsekuensi negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja secara umum. Menurut Minarsih (2009) konflik kerja yang

berakibat negatif akan membuat individu mengalami stress kerja dan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, dan apabila ini tidak dapat diatasi akan berakibat menurunnya kepuasan kerja karyawan. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini yaitu :

H1 : konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Selama ini kelelahan emosional kerap kali diujikan dengan menggunakan tenaga penjual di lapangan sebagai sampel, analog dengan itu tenaga penjual di lapangan sebagai ujung tombak pemasaran, adalah setiap individu yang bekerja di dalam organisasi dan berfungsi sebagai pegawai garis depan yang berhadapan langsung dengan pihak-pihak yang harus dilayani. Misalnya, tenaga pendidik di perguruan tinggi yang berhadapan langsung dengan mahasiswa ketika memberi kuliah. Contoh lain, para perawat atau tenaga paramedik yang berhadapan langsung dengan pasiennya. Pekerja-pekerja garis depan itulah yang acapkali mengalami kelelahan emosional, dan jika itu terjadi maka seluruh rangkaian pekerjaan menjadi terganggu, tidak dapat mencapai sasaran secara tepat waktu, di samping pemborosan anggaran.

Jika seseorang mengalami kelelahan emosional bagaimana mungkin kepuasan kerja dan kinerjanya dapat tercapai. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap kerja itu (Robbins, 1996).

Konsekuensi kelelahan emosional hasil penelitian Babakus dan kawan - kawan (1999) adalah : (i) luaran yang bersifat psikologis pada kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan keinginan untuk meninggalkan organisasi, dan (ii) perilaku dan kinerja tenaga penjual di lapangan.

Kelelahan emosional dapat menimbulkan pengaruh terhadap upaya pencapaian kinerja dan terhadap pemenuhan kepuasan kerja seorang karyawan di suatu perusahaan/lembaga (Mangkuprawira, 2002). Lages (2012) menyatakan kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi kelelahan emosional maka kepuasan kerja akan menurun, begitu pula sebaliknya apabila kelelahan emosional rendah maka kepuasan kerja meningkat.

Owais (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelelahan emosional memiliki hubungan yang kuat dan berdampak negatif bagi kepuasan kerja karyawan. Pendapat lain dikemukakan oleh Avdiya (2013) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat membuat menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Churiyah (2011), kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pendapat ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliastini (2014) yang menyatakan emotional exhaustion berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu :

H2 : kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda karena selain sebagai perawat misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai perawat tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rageb,dkk (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Churiyah (2011) memberikan hasil bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Jackson dan Shuler (1985) menemukan bahwa konflik peran mempunyai dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan. Konflik peran juga berhubungan dengan penyimpangan hasil dan sikap pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti rendahnya kepuasan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan kecenderungan meninggalkan perusahaan dan mengurangi komitmen organisasi (Puspa & Riyanto, 1999). Dari pernyataan tersebut maka hipotesis ketiga penelitian ini yaitu :

H3 : konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Konsekuensi kelelahan emosional adalah luaran bersifat psikologis pada komitmen organisasi. Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasi pegawai pada organisasi. Secara teori, kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi artinya semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen pegawai pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat (Maslach dan Jackson, 1981). Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasional pegawai pada organisasi (Kusriyani, 2016). Semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen pegawai pada organisasi

akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011) mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh langsung kelelahan emosional pada komitmen organisasi, namun kelelahan emosional tersebut memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, Kusriyani (2016) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif signifikan antara variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi, dan Cho et al., (2013) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis keempat penelitian ini yaitu:

H4 : kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Dapat disimpulkan, bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Dengan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka akan semakin tinggi komitmen pegawai pada organisasi.

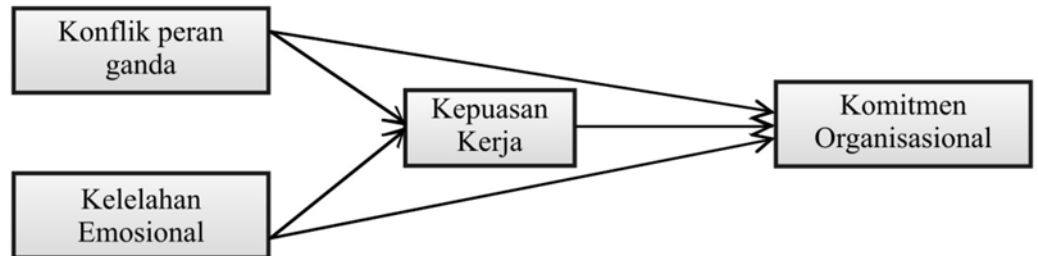
Luthans (2009) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen organisasional. Puspitawati dan Riana (2014) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pandey,dkk. (2012) memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi di kedua manufaktur dan organisasi jasa. Karim dan Omar (2012) mengatakan ada korelasi yang kuat antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Sebagai karyawan puas cenderung lebih setia kepada organisasi mereka dan mempertahankan sikap positif terhadap pekerjaan mereka, oleh karena itu mereka tidak mungkin untuk mengubah pekerjaan mereka dan menganggap pekerjaan mereka ada yang lebih baik daripada yang lain. Supervisor dan manajer organisasi harus memastikan bahwa karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam rangka menghasilkan komitmen organisasi yang tinggi.

Azeem (2010) menunjukan hasil penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi komitmen organisasi dalam diri karyawan. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis kelima penelitian ini yaitu:

H5 : kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

MODEL PENELITIAN



Gambar 2.1
**Model Penelitian Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*),
Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen
Organisasi**

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian adalah RS PKU Muhammadiyah Gamping yang beralamat di Jl. Wates Km. 5,5 Ambarketawang, Gamping, kabupaten Sleman, DIY. Sedangkan subyek dari penelitian ini adalah perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan data primer yang diambil langsung dari responden. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner yang diperoleh dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penarikan sampel ini dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan

sampel yang diperlukan. Kriteria sampel yang disyaratkan oleh peneliti adalah perawat yang bekerja di Ruang ICU, IGD, dan Kamar Operasi dengan rincian 19 orang di bangsal ICU, 20 orang di bangsal IGD, dan 16 orang di bangsal Kamar Operasi. Kriteria tersebut diambil dengan pertimbangan bahwa perawat yang bekerja di bangsal tersebut rentan terkena dampak psikologis seperti konflik peran dan kelelahan emosional karena mereka dituntut untuk selalu profesional sesuai dengan standar kerja yang tinggi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan: angket/kuesioner. Peneliti mengajukan kuesioner (daftar pertanyaan) tertutup.

Uji Hipotesis dan Analisa Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan *software Partial Least Square (PLS)*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum (Ghozali, 2011).

1. Konflik Peran

Deskripsi setiap butir pertanyaan konflik peran adalah sebagai berikut:

Deskripsi Pertanyaan Konflik Peran di RS PKU Muhammadiyah Gamping

Indikator	Mean	Min	Max	Std. Deviation
Saya melakukan tugas yang harus dilakukan diluar tanggung jawab dalam penugasan.	2.78	1	4	0.85
Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama.	2.93	1	5	0.96
Saya pernah melanggar peraturan atau kebijakan untuk menyelesaikan suatu penugasan.	2.87	1	4	0.82
Saya menerima beberapa permintaan untuk melakukan suatu pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain.	2.60	1	4	0.78
Saya melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh seseorang ataupun oleh orang lain.	2.42	1	4	0.88
Saya melaksanakan hal-hal yang tidak harus dilakukan seperti biasanya.	2.47	1	4	0.88
Saya menerima penugasan didukung material dan sumber daya yang tidak cukup untuk melaksanakannya.	2.58	1	4	0.81
Saya menerima penugasan didukung dengan tenaga kerja (sumber daya manusia) yang tidak cukup untuk melakukannya.	2.55	1	4	0.88
Mean	2.65			

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban dari 55 responden atas pernyataan mengenai konflik peran berada dalam kategori rendah karena nilai rata-ratanya berada pada 2.65 sesuai dengan skala *likert* yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran pada perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping rendah.

2. Kelelahan Emosional

Deskripsi setiap butir pertanyaan kelelahan emosional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Deskripsi Pertanyaan Kelelahan Emosional
di RS PKU Muhammadiyah Gamping

Indikator	Mean	Min	Max	Std. Deviation
Saya merasa mudah lelah dalam bekerja	2.38	1	4	0.65
Saya mudah merasa bosan terhadap pekerjaan saya	2.40	1	4	0.68
Saya seringkali merasa mudah marah tanpa sebab	2.09	1	4	0.75
Saya merasa resah dalam bekerja	2.24	1	3	0.58
Saya merasa sering tidak bahagia terhadap pekerjaan saya	2.33	1	4	0.75
Saya merasa tidak berharga dalam organisasi ini	2.29	1	4	0.74
Mean	2.29			

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban dari 55 responden atas pernyataan mengenai kelelahan

emosional berada dalam kategori rendah karena nilai rata-ratanya berada pada 2,29 sesuai dengan skala *likert* yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional pada perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping rendah.

3. Kepuasan Kerja

Deskripsi setiap butir pertanyaan kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Deskripsi Pertanyaan
Kepuasan Kerja

Indikator	Mean	Min	Max	Std. Deviation
Bagi saya, pekerjaan saya sangat menarik	3.91	2	5	0.70
Pekerjaan saya tidak memberikan tanggung jawab kepada saya	2.49	1	5	1.05
Saya mendapatkan pengawasan dari atasan dalam melakukan pekerjaan	3.55	2	5	0.60
Saya tidak mendapatkan motivasi dari atasan saya	2.38	1	4	0.83
Saya menjalin hubungan baik dengan rekan kerja	4.04	2	5	0.77
Tidak adanya kelompok kerja yang mendukung dan saling menasehati	2.42	1	4	0.90
Saya tidak mendapatkan kesempatan promosi jabatan dalam kerja	2.78	1	4	0.71
Dengan bekerja di organisasi ini, dapat meningkatkan status sosial saya	3.51	2	5	0.72
Gaji yang diberikan sesuai dengan beban pekerjaan yang telah saya lakukan	3.05	2	5	0.85
Saya merasa tidak puas dengan gaji yang diberikan oleh organisasi ini	3.18	2	5	0.70
Mean	3.13			

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban dari 55 responden atas pernyataan mengenai kepuasan kerja berada dalam kategori cukup tinggi karena rata-ratanya berada pada 3,13 sesuai dengan skala *likert* yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dialami oleh perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping cukup tinggi.

4. Komitmen Organisasi

Deskripsi setiap butir pertanyaan komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Deskripsi Pertanyaan
Komitmen Organisasi

Indikator	Mean	Min	Max	Std. Deviation
Saya akan merasa amat senang dapat menghabiskan masa karier saya di organisasi ini	3.64	2	5	0.59
Bagi saya, masalah organisasi bukanlah masalah saya	2.85	2	5	0.76
Saya merasa kemungkinan untuk diterima di organisasi lain sangat kecil	2.75	1	4	0.62
Akan menguntungkan bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini	2.67	1	4	0.77
Organisasi sudah memberikan yang terbaik bagi saya	3.49	2	4	0.57
Saya tidak akan merasa bersalah apabila meninggalkan organisasi saat ini	2.80	1	4	0.73
Mean	3.03			

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban dari 55 responden atas pernyataan mengenai komitmen

organisasi berada dalam kategori cukup tinggi karena rata-ratanya berada pada 3,03 sesuai dengan skala *likert* yang digunakan. Hal ini menunjukkan komitmen organisasi yang dialami oleh perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping cukup tinggi.

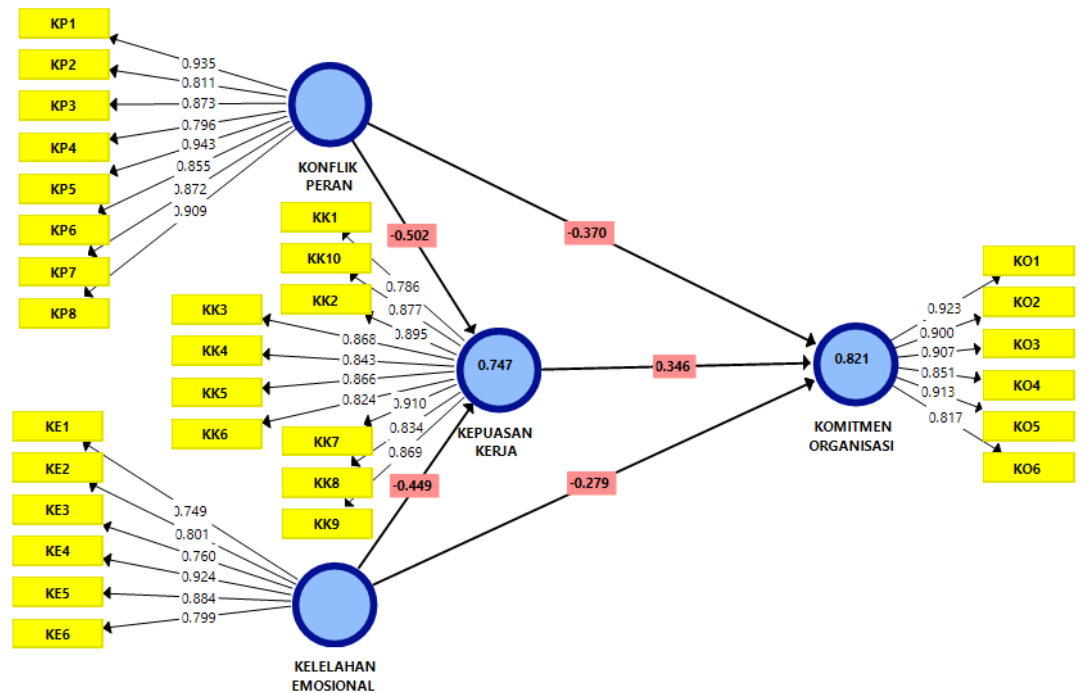
Hasil Analisis PLS

a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahap pengujian model pengukuran meliputi pengujian *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. Hasil analisis PLS dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian jika seluruh indikator dalam model PLS telah memenuhi syarat validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas komposit.

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Untuk penelitian konfirmatori, batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,7, sedangkan untuk penelitian eksploratori maka batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,6. Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori, maka batas *loading factor* yang digunakan untuk menguji validitas konvergen masing-masing indikator adalah sebesar 0,7. Berikut ini adalah hasil estimasi model PLS :



Gambar 4.2
Hasil Estimasi Model PLS (Algorithm)

Berdasarkan hasil estimasi model pada gambar 4.2, seluruh indikator telah memiliki *nilai loading factor* di atas 0,7, hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dalam mengukur konstraknya sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Nilai *loading factor* masing – masing indikator terhadap konstraknya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Nilai *Loading Factor* Indikator

	KE	KK	KO	KP
KE1	0.749			
KE2	0.801			
KE3	0.760			
KE4	0.924			
KE5	0.884			
KE6	0.799			
KK1		0.786		
KK10		0.877		
KK2		0.895		
KK3		0.868		
KK4		0.843		
KK5		0.866		
KK6		0.824		
KK7		0.910		
KK8		0.834		
KK9		0.869		
KO1			0.923	
KO2			0.900	
KO3			0.907	
KO4			0.851	
KO5			0.913	
KO6			0.817	
KP1				0.935
KP2				0.811
KP3				0.873
KP4				0.796
KP5				0.943
KP6				0.855
KP7				0.872
KP8				0.909

Sumber: Data diolah, (2018)

Selain dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator, uji validitas konvergen juga dilakukan dengan melihat nilai AVE masing-masing konstruk, model dinyatakan telah memenuhi

validitas konvergen yang disyaratkan jika masing-masing konstruk telah memiliki nilai AVE di atas 0,5 (Latan dan Ghozali, 2012)

Tabel 4.13
Nilai AVE

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
KE	0.676
KK	0.736
KO	0.785
KP	0.767

Sumber: Data diolah, (2018)

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai AVE di atas 0,5 yang berarti seluruh konstruk telah memenuhi validitas konvergen yang baik.

2) Validitas Deskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen melebihi korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (Latan dan Ghozali, 2012). Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.14
Validitas Deskriminan

	KE	KK	KO	KP
KE	0.822			
KK	-0.776	0.858		
KO	-0.788	0.856	0.886	
KP	0.651	-0.794	-0.826	0.876

Sumber: Data diolah, (2018)

Hasil uji validitas deskriminan pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai akar kuadrat AVE di atas

nilai korelasi dengan konstruk laten lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas deskriminan yang baik.

3) *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*

Reliabilitas konstruk dapat dinilai dari nilai *crombachs Alpha* dan nilai *Composite Reliability* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai *crombachs alpha* melebihi 0,7 dan nilai *composite reliability* meliebihi 0,7 (Latan dan Ghozali, 2012).

Tabel 4.15
Reliabilitas Konstruk

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
KE	0.903	0.926
KK	0.960	0.965
KO	0.945	0.956
KP	0.956	0.963

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, nilai *crombachs alpha* seluruh konstruk > 0,7, nilai *composite reliability* > 0,7 dan nilai AVE seluruh konstruk > 0,5 yang berarti seluruh konstruk telah memenuhi reliabilitas konstruk yang baik.

b. **Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

1) *Q2 Predictive Relevance*

Dalam analisis PLS, Q2 menunjukkan kekuatan prediksi model. Nilai Q² model sebesar 0,02 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* lemah, nilai Q² model sebesar 0,15 menunjukkan model

memiliki *predictive relevance* moderate dan nilai Q^2 model sebesar 0,35 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* kuat.

Tabel 4.16
Q2 Predictive Relevance

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
KE	330.000	330.000	
KK	550.000	273.296	0.503
KO	330.000	135.122	0.591
KP	440.000	440.000	

Sumber : Data diolah, (2018)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Q^2 model dengan variabel kepuasan kerja (KK) adalah sebesar 0,503, hal ini menunjukkan bahwa model PLS memiliki *predictive relevance* kuat, begitu juga nilai Q^2 model dengan variabel komitmen organisasi (KO) adalah sebesar 0,591 yang juga menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang kuat.

2) Uji Goodness Of Fit Model

Uji *goodness of fit model* PLS dapat dilihat dari nilai nilai SRMR model. Model PLS dinyatakan telah memenuhi kriteria *goodness of fit model* jika nilai SRMR < 0,10 dan model dinyatakan *perfect fit* jika nilai SRMR < 0,08. Hasil *uji goodness of fit model* PLS pada tabel 4.17 berikut menunjukkan bahwa nilai SRMR model PLS adalah sebesar 0,075. Oleh karena nilai SRMR model di bawah 0,10 maka model PLS ini dinyatakan fit, sehingga layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4.17
Hasil Uji Goodness Of Fit Model

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0.075	0.075

Sumber : Data diolah, (2018)

3) Uji Signifikansi (Uji Pengaruh Parsial)

Uji signifikansi digunakan untuk menguji pengaruh variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel konflik peran dan kelelahan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi

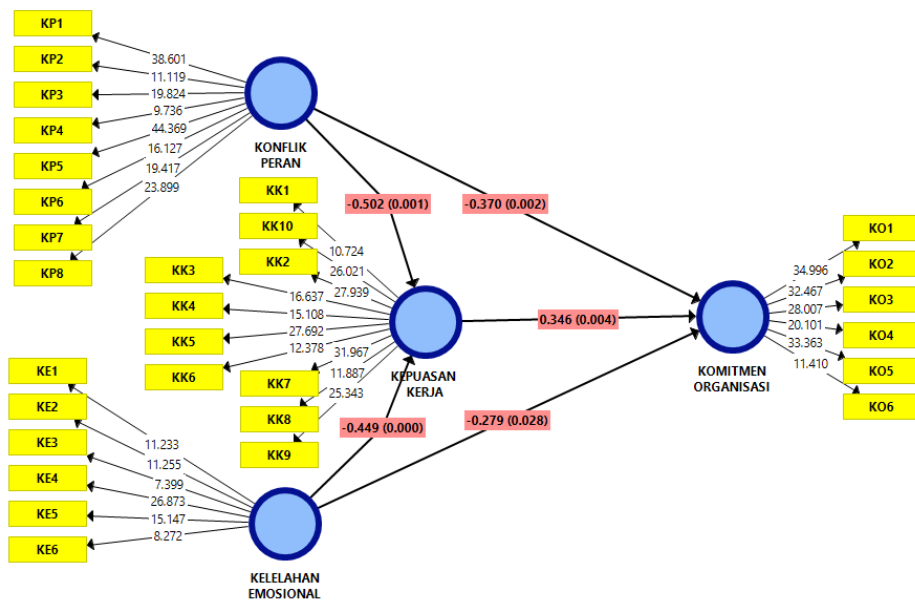
Ha : Variabel konflik peran dan kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi

Berdasarkan hasil pengujian, jika nilai *P value* < 0,05 dan *t* hitung > 1,696 maka Ho ditolak dan disimpulkan bahwa variabel konflik peran dan kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan jika nilai *p value* > 0,05 maka Ho diterima dan disimpulkan bahwa variabel konflik peran dan kelelahan emosional tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Dari hasil uji signifikansi tersebut selanjutnya juga dapat diketahui arah hubungan pengaruh variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Arah hubungan tersebut dapat diketahui dari nilai original sampel masing-masing hubungan pengaruh. Apabila arah hubungan pengaruh bertanda positif maka pengaruh variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah positif/searah sedangkan apabila original sampel bertanda negatif maka arah hubungan pengaruh variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah berlawanan.

Hasil estimasi model sebagai acuan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.3
Hasil Estimasi Model PLS (Bootstrapping)

Hasil uji signifikansi pada taraf signifikan 5% dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Signifikansi

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P Values</i>
KE -> KK	-0.449	-0.493	0.135	3.316	0.000
KE -> KO	-0.279	-0.234	0.146	1.917	0.028
KK -> KO	0.346	0.371	0.131	2.641	0.004
KP -> KK	-0.502	-0.460	0.165	3.054	0.001
KP -> KO	-0.370	-0.394	0.130	2.838	0.002

Sumber : Data diolah, (2018)

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh beberapa hasil sebagai berikut:

- (1) Nilai *p value* pengaruh variabel konflik peran terhadap kepuasan kerja (KP --> KK) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,001 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, semakin sedikit terjadi konflik peran maka kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.
- (2) Nilai *p value* pengaruh variabel kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja (KE --> KK) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,000 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, semakin sedikit terjadi kelelahan emosional pada

karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

- (3) Nilai *p value* pengaruh variabel konflik peran terhadap komitmen organisasi (KP --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,002 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin sedikit terjadi konflik peran maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.
- (4) Nilai *p value* pengaruh variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi (KE --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,028 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin sedikit terjadi kelelahan emosional pada karyawan maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.
- (5) Nilai *p value* pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi (KK --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,004 dan original sampel bertanda positif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original

sampel bertanda positif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

4) Besar Pengaruh Parsial (*Effect Size / f Square / f2*)

Dalam analisis PLS, nilai *f square* (f^2) menunjukkan besar pengaruh parsial masing-masing variabel prediktor terhadap variabel endogen. Menurut Cohen (1988), nilai *f square* yang diperoleh selanjutnya dapat dikategorikan dalam kategori berpengaruh kecil ($f^2 = 0,02$), berpengaruh menengah ($f^2 = 0,15$) dan berpengaruh besar ($f^2 = 0,35$). Berikut ini adalah nilai f^2 masing-masing variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi :

Tabel 4.19
Besar Pengaruh Parsial (f^2)

	KE	KK	KO	KP
KE		0.460	0.172	
KK			0.169	
KO				
KP		0.577	0.280	

Sumber : Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.19 diperoleh beberapa hasil bahwa konflik peran merupakan variabel yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan.

5) Besar Pengaruh Simultan

Besar pengaruh parsial variabel konflik peran dan kelelahan emosional secara bersama –sama terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat dilihat dari nilai *R square* model (untuk model dengan variabel eksogen yang tidak melebihi 2), sedangkan untuk model dengan lebih dari 2 variabel eksogen, besar pengaruh dapat dilihat dari nilai *adjusted R square*. Interpretasi *R Square* / *adjusted r square* sama dengan interpretasi *R Square* pada analisis regresi biasa. Nilai *R Square* menunjukkan besar pengaruh simultan (pengaruh bersama-sama) variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Nilai *R Square* juga dapat menunjukkan kekuatan model PLS, dalam hal ini nilai *R Square* sebesar 0,75 menunjukkan model PLS yang kuat, *R Square* sebesar 0,50 menunjukkan model PLS yang moderate dan nilai *R Square* sebesar 0,25 menunjukkan model PLS yang lemah. (Ghozali, 2016). Berikut ini adalah nilai *R Square* dan *adjusted R square* variabel penelitian :

Tabel 4.20
R Square

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
KK	0.747	0.738
KO	0.821	0.811

Sumber : Data diolah, (2018)

Oleh karena model PLS ini menggunakan 2 variabel eksogen, maka besar pengaruh simultan dilihat dari nilai *r square* model.

Berdasarkan hasil perhitungan *R square* pada tabel di atas, diperoleh beberapa hasil sebagai berikut :

- (1) Nilai *R square* variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0,747, hal ini menunjukkan bahwa model dengan variabel kepuasan kerja memiliki kekuatan prediksi pada kategori moderate. Dengan model tersebut sebesar 74,7% variansi variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel konflik peran dan kelelahan emosional.
- (2) Nilai *R square* variabel komitmen organisasi adalah sebesar 0,821 hal ini menunjukkan bahwa model dengan variabel komitmen organisasi memiliki kekuatan prediksi pada kategori kuat. Dengan model tersebut sebesar 82,1% variansi variabel komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja, konflik peran dan kelelahan emosional.

6) Uji Mediasi

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan kerja berperan sebagai mediator pengaruh variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi. Untuk menguji signifikansi peran variabel kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi maka dilakukan uji mediasi dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi

Ha : kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi

Dengan taraf signifikan 0,05 maka Ho akan ditolak jika nilai *P value* < 0,05 dan disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi, sedangkan jika nilai *p value* > 0,05 maka Ho diterima dan disimpulkan kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi.

Tabel 4.21
Pengaruh Tidak Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
KE -> KK -> KO	-0.155	-0.189	0.100	1.553	0.061
KP -> KK -> KO	-0.174	-0.163	0.075	2.321	0.010

Sumber: Data diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Nilai *p value* pengaruh tidak langsung kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi dengan dimediasi kepuasan kerja (KE -> KK -> KO) signifikan sebesar 0,061. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh tidak signifikan maka Ho diterima dan disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja tidak

dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya tanpa diikuti dengan tingginya kepuasan kerja karyawan, tingginya kelelahan emosional akan secara langsung menurunkan komitmen organisasi karyawan.

- 2) Nilai *p value* pengaruh tidak langsung konflik peran terhadap komitmen organisasi dengan dimediasi kepuasan kerja (KP -> KK -> KO) signifikan sebesar 0,010. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel konflik peran terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya konflik peran akan menurunkan kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya akan menurunkan komitmen organisasi karyawan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Nilai *p value* pengaruh variabel konflik peran terhadap kepuasan kerja (KP --> KK) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,001 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kepuasan kerja, semakin sedikit terjadi konflik peran maka kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan. (Rizzo dan Lirtzman, 1970). Terjadinya konflik peran dalam diri individu dapat berdampak negatif berupa: (1) meningkatnya stres individu, (2) munculnya sikap bermusuhan seorang individu terhadap orang lain, (3) meningkatnya ketidakpuasan, (4) rendahnya produktivitas, (5) kesulitan dalam membuat keputusan pekerjaan dan (6) rendahnya kinerja. (Karadal, 2008).

Penelitian tentang stres peran (Jackson dan Scholer, 1985) menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah. Penelitian terdahulu menemukan bahwa konflik peran (*role conflict*) mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti rendahnya kepuasan kerja (Fisher, 2001). Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (Agustina, 2009).

2. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Nilai *p value* pengaruh variabel kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja (KE --> KK) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,000 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, semakin sedikit terjadi kelelahan emosional pada karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

Jika seseorang mengalami kelelahan emosional bagaimana mungkin kepuasan kerja dan kinerjanya dapat tercapai. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap kerja itu (Robbins, 1996).

Konsekuensi kelelahan emosional hasil penelitian Babakus dan kawan - kawan (1999) adalah : (i) luaran yang bersifat psikologis pada kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan keinginan untuk meninggalkan organisasi, dan (ii) perilaku dan kinerja tenaga penjual di lapangan.

Kelelahan emosional dapat menimbulkan pengaruh terhadap upaya pencapaian kinerja dan terhadap pemenuhan kepuasan kerja seorang karyawan di suatu perusahaan/lembaga (Mangkuprawira, 2002). Lages (2012) menyatakan kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap

kepuasan kerja, semakin tinggi kelelahan emosional maka kepuasan kerja akan menurun, begitu pula sebaliknya apabila kelelahan emosional rendah maka kepuasan kerja meningkat.

Owais (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelelahan emosional memiliki hubungan yang kuat dan berdampak negatif bagi kepuasan kerja karyawan. Pendapat lain dikemukakan oleh Avdija (2013) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat membuat menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Churiyah (2011), kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pendapat ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliastini (2014) yang menyatakan *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

3. Pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi

Nilai *p value* pengaruh variabel konflik peran terhadap komitmen organisasi (KP --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,002 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin sedikit terjadi konflik peran maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali

memiliki peran ganda karena selain sebagai perawat misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai perawat tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rageb,dkk (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Churiyah (2011) memberikan hasil bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Jackson dan Shuler (1985) menemukan bahwa konflik peran mempunyai dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan.

4. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

Nilai *p value* pengaruh variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi (KE --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,028 dan original sampel bertanda negatif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda negatif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin sedikit terjadi kelelahan emosional pada karyawan maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

Konsekuensi kelelahan emosional adalah luaran bersifat psikologis pada komitmen organisasi. Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasi pegawai pada organisasi. Secara teori, kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi artinya semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen pegawai pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat (Maslach dan Jackson, 1981). Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasional pegawai pada organisasi (Kusriyani, 2016). Semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen pegawai pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan

emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011) mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh langsung kelelahan emosional pada komitmen organisasi, namun kelelahan emosional tersebut memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, Kusriyani (2016) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif signifikan antara variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi, dan Cho et al., (2013) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Nilai *p value* pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi (KK --> KO) signifikan dengan nilai *p value* sebesar 0,004 dan original sampel bertanda positif. Oleh karena nilai *p value* yang diperoleh signifikan dan original sampel bertanda positif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi, begitu sebaliknya.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Dapat disimpulkan, bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut

penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Dengan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka akan semakin tinggi komitmen pegawai pada organisasi.

Luthans (2009) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen organisasional. Puspitawati dan Riana (2014) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pandey,dkk. (2012) memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi di kedua manufaktur dan organisasi jasa. Karim dan Omar (2012) mengatakan ada korelasi yang kuat antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Sebagai karyawan puas cenderung lebih setia kepada organisasi mereka dan mempertahankan sikap positif terhadap pekerjaan mereka, oleh karena itu mereka tidak mungkin untuk mengubah pekerjaan mereka dan menganggap pekerjaan mereka ada yang lebih baik daripada yang lain. Supervisor dan manajer organisasi harus memastikan bahwa karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam rangka menghasilkan komitmen organisasi yang tinggi.

Azeem (2010) menunjukan hasil penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi komitmen organisasi dalam diri karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin sedikit terjadi konflik kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping, begitu sebaliknya.
2. Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin rendah kelelahan emosional maka semakin tinggi kepuasan kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping, begitu sebaliknya.
3. Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin sedikit terjadi konflik kerja maka semakin tinggi komitmen organisasi perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping, begitu sebaliknya.
4. Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin rendah kelelahan emosional maka semakin tinggi komitmen organisasi perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping, begitu sebaliknya.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi

komitmen organisasi perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping, begitu sebaliknya.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu obyek saja yaitu RS PKU Muhammadiyah Gamping.
2. Penelitian ini hanya membatasi variabel independennya yaitu konflik peran dan kelelahan emosional dimana variabel dependennya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

C. Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping
 - a. Pihak RS perlu mengkaji ulang pembagian tugas yang telah berjalan sehingga tidak banyak karyawan yang melakukan tugas di luar tanggung jawabnya, karyawan mendapat perlakuan yang sama di kelompoknya dan karyawan tidak harus melanggar peraturan atau kebijakan untuk menyelesaikan tugas penugasan.
 - b. Pihak RS perlu mengadakan kegiatan dan pelatihan yang dapat mengurangi kelelahan emosional karyawna, sehingga mereka tidak mudah lelah dalam bekerja dan tidak mudah bosan terhadap pekerjaan.
 - c. Atasan harus selalu dapat memberikan motivasi kepada karyawan dan memberi kesempatan promosi jabatan dalam kerja.

2. Bagi Penelitian selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya tidak hanya menggunakan satu obyek penelitian agar dapat membandingkan perbedaannya.
- b. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menambah variabel penelitian di luar variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini seperti variabel stres kerja dan *work-family conflict*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2011). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 40-69.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Arifin, S., & Rohman, A. (2012). *Pengaruh partisipasi penyusunan anggaran terhadap kinerja aparat pemerintah daerah: komitmen organisasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan sebagai variabel moderasi* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Avdija, A. 2013. The Effect of Emotional Exhaustion on Prison Employees Job Satisfaction and Personal Accomplishment. *International Journal of Criminology and Sociological Theory*. 6 (4) : pp : 144-154.
- Azeem, Syed Mohammad.2010. Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *Psychology* 1, pp : 295-299.
- Babakus, E., David W. Cravens., Mark Johnston & William C. Moncrief, 1999. The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Volume 27 No.1, p.58-70.
- Babin, B.J. and J.S Boles.1996. The Effect of Perceived Coworker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, Vol.72, No.1, pp.57-75.
- Caputo, J. S. 2003. *Stress and burnout in library service*. Canada : the Oryx Press.
- Cherniss, C. 2001. *Staff Burnout : Job Stress in the Human Services*. London : Dage Publications.
- Cho, Y. N., Rutherford, B. N., & Park, J. (2013). Emotional labor's impact in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(11), 2338-2345.
- Christoper, O. 2012. Motivation and Employees Performance in the Public and Private Sectors in Nigeria. *International Journal of Business Administration University of Lagos*. 3 (1) : pp : 31-40.

- Churiyah, M. (2011). Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(2), 145-154.
- Cregan, C., Kulik, C. T., & Salinger, D. (2013). The effects of age and drug dependency on the emotional exhaustion and job satisfaction of adult streetworkers in Australia. *Archives of sexual behavior*, 42(5), 851-861.
- Crossman, A., & Abou-Zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376..
- Fisher, R.T. 2001. Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction & Performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13: 143-170.
- Gibson R, Ivancevich L, Donnely R. 2002. *Organisations Behaviour Structure Process*. USA: Irwin Inc.
- Han, C., & Ketut Netra, I. (2014). Pengaruh Konflik Terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(8).
- Handoko, T. Hani. 2007. *Manusia Manajemen Personalita dan Sumber Daya*, Liberty, Yogyakarta.
- Hanna, E., & Firnanti, F. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 15(1), 13-28.
- Hasan, L. (2012). Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin terhadap Komitmen organisasi pegawai dinas perindustrian Perdagangan pertambangan dan energi kota padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 57-92.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumiaksara.
- Hessel Nogi, S. 2007. *Manajemen Publik*, Edisi 2, Grasindo, Jakarta.
- Iris, B. & Barret, G.V. 1977. Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance. *Journal of Applied Psychology*, Vol.56, pp.301-304.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational behavior and human decision processes*, 36(1), 16-78.
- Judge, T.A., Boudreau, J.W & Bretz, R.D. 1994. Job and Life Attitudes of Male Executives. *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.5, pp.767-782.

- J. Winardi. 2003. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Rajawali Press
- Kalimullah, K. Farooq, S. and Ullah, M. I. 2010. The Relationship between Rewards and Employee Motivation in Commercial Banks of Pakistan. *Research Journal of International Studies*. 14 (3) : pp : 37-52.
- Karadal, Himmet; Ay, Unal; Cuhadar, M Turan, PhD. 2008. The Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study in the Public and Private Sectors. *Journal of American Academy of Business, Cambridge* 13(2): 176-181.
- Karim, Faisal dan Omar Rehman. 2012. Impact of Job Satisfaction, Perceived Organizational Justice and Employee Empowerment on Organizational Commitment in Semi- Government Organizations of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly* 3 (4), pp. 92-104.
- Koesmono, H. T. (2006). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), pp-171.
- Kowey, W. O. (2017). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. *Arthavidya Jurnal Ekonomi*, 18(1), 72-88.
- Kreitner & Kinicki, 2000. *Perilaku Organisasi, Salemba Empat*, Jakarta
- Kumar, N. 2011. Impact of Motivation factors and Employee's Job Satisfaction (A Study on Some Selected Organization in Punjab, India). *Asian Journal of Management Research*. 2 (1) : pp : 672-683.
- Kusriyani, T., Minarsih, M. M., & Paramita, P. D. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensitas Turnover Yang Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Lages, C. R. (2012). Employees' external representation of their workplace: Key antecedents. *Journal of Business Research*, 65(9), 1264-1272.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Locke, E.A.1984. *Social Psychology and Organizational Behavior*. New York; John Wiley and Sons.

- Luthans, F. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Andi
- Mangkuprawira, P. (2002). Pengembangan SDM Perusahaan. *Rafika Aditama, Bandung*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mathis, R.L dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538.
- Minarsih, Maria Magdalena. 2009. Konflik Kerja, Stres Kerja dan Cara Mengatasinya. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang*.
- Miranda, D. (2013). Strategi Coping dan Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) pada Ibu yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus (Study Kasus di RSJ Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Kalimantan Timur). *eJournal Psikologi FISIP UNMUL. org. E-Journal Psikologi*, 1(2), 133-135.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Muchinsky, P.M.1977. Employee Absenteeism: A Review of The Literature . *Journal of Vocational Behavior*, Vol.10, pp.316- 340.
- Muninjaya, A. G. (2004). Manajemen kesehatan. EGC.
- Newstrom J.W. and Davis K. 2005. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid 1, Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Nimran, U. 2004. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Nur, S. (2013). Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 1(3).
- Owais, M. Q. 2015. Emotional Exhaustion and Its Correlation with Job Performance and Job Satisfaction in The Kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 3 (6) : pp : 51-62.

- Pandey, Ms. Chetna and Khare, Mrs. Rajni. 2012. Impact Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee Loyalty. *International Journal Of Social Science & Interdisciplinary Research* 1 (8), ISSN 2277- 3630.
- Pines, A. Aronson.E.,& Elliot. 1989. *CareerBurnout: Causes And Cures*.Free Press: New York.
- Ping, H., Murmann, S.K. dan Perdue, R.R. 2012. Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective Commitment. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*. Vol. 17, No. 3, pp. 79-97.
- Puspa, D. F., & Riyanto, B. (1999). Tipe Lingkungan Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 2(1), 117-135.
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1).
- Rageb, M. A., Abd-El-Salam, E. M., El-Samadicy, A., & Farid, S. (2013). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as a mediator between Role Stressors and Turnover Intentions A Study from an Egyptian cultural perspective. *International Journal of Business and Economic Development (IJBED)*, 1(1).
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Robbin, S.P & Judge, T.A. (2009). *Perilaku Organisasi*, Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D., & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 199-215.
- Sidharta, dan Margaretha. (2011). Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention: Studi Empiris pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, 10(2), pp. 129-142.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 46-56
- Susanto. 2010. Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang. *Jurnal Aset* Vol.12 No.1 Februari 2010 Hal.75-85.

- Sutrisno, H. Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Van Jaarsvelt, D. 2010. The Role of Job Demand and Emotional Exhaustion in the Relationship Between Customer and Employee Incivility. *Journal of Management*. 36 (6) : pp : 1486-1504.
- Wexley, K. N. and Gary A.Y. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486.
- Yousef, D. A. (2002). Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment: A study from an Arabic cultural perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 250-266.
- Yuliastini, Ni Wayan Dyna, Made Surya Putra. 2015. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4, 2015: 943-959.
- Zagladi, A. L. (2005). Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan kinerja dalam pencapaian komitmen organisasional. *Jurnal Delegasi*, (1).