

## Gambaran Kelelahan Emosional pada *Frontliner* Hotel: Peran Modal Psikologis dan Kecerdasan Emosi

### *Emotional Exhaustion among Hotel Frontliners: The Role of Psychological Capital and Emotional Intelligence*

Nazir Utama Anugrah<sup>1\*</sup>, Bagus Riyono<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

\*[nazir.ultima@unj.ac.id](mailto:nazir.ultima@unj.ac.id)

**Abstract.** *This study aimed to empirically examine the effect of psychological capital and emotional intelligence in relation to emotional exhaustion. The research subjects comprised 193 hotel frontline employees from various regions in Indonesia, aged between 20-37 years, consisting of 118 females and 75 males. The hypothesis proposed that psychological capital and emotional intelligence influence emotional exhaustion. Data were collected using an emotional exhaustion scale, a psychological capital scale, and an emotional intelligence scale. Data analysis techniques employed were multiple regression analysis and multivariate factor analysis. The regression analysis results indicated that psychological capital and emotional intelligence collectively play a significant role in emotional exhaustion ( $F=29.825$ ;  $p<0.001$ ), with an effective contribution of 23.9%. Partially, psychological capital had a significant negative influence on emotional exhaustion, contributing 5.8%, while emotional intelligence also demonstrated a significant negative influence, contributing 17.9%. An additional analysis examining the differences in demographic variables against the dependent variable proved that no demographic variables had a significant effect on emotional exhaustion.*

**Keywords:** *emotional exhaustion; emotional intelligence; hotel frontline; psychological capital*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh modal psikologis dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional. Partisipan penelitian berjumlah 193 karyawan *frontline* hotel dari berbagai wilayah di Indonesia, dengan rentang usia 20-37 tahun, yang terdiri dari 118 perempuan dan 75 laki-laki. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa modal psikologis dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kelelahan emosional. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala kelelahan emosional, skala modal psikologis, dan skala kecerdasan emosional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan analisis faktor multivariat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa modal psikologis dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berperan signifikan terhadap kelelahan emosional ( $F=29,825$ ;  $p<0,001$ ) dengan kontribusi efektif sebesar 23,9%. Secara parsial, modal psikologis berpengaruh negatif signifikan terhadap kelelahan emosional dengan kontribusi sebesar 5,8%, sementara kecerdasan emosional juga berpengaruh negatif signifikan dengan kontribusi sebesar 17,9%. Analisis tambahan yang memeriksa perbedaan variabel demografis terhadap variabel terikat membuktikan bahwa tidak ada variabel demografis yang berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional.

**Kata Kunci:** *frontliner* hotel; kecerdasan emosional; kelelahan emosional; modal psikologis

## Pendahuluan

Pekerjaan *frontliner* hotel memiliki banyak kontak dengan tamu dimana karyawan diminta untuk menunjukkan sikap dan emosi yang positif serta memiliki kemampuan sosial dan interpersonal yang baik. Dalam proses pelayanan tersebut tidak mengharuskan pelanggan untuk hormat dan sopan. Kenyataan yang terjadi, karyawan *frontline* dipaksa harus mampu untuk melayani pelanggan yang kasar dan arogan (Zaph, 2002 dalam Choi *et al.*, 2014). Hasil falsafah dari “pelanggan adalah raja” dan “pelanggan selalu benar” menjadikan mekanisme kekuatan yang tidak adil antara pelanggan dan karyawan *frontline*, sehingga pada akhirnya karyawan dituntut untuk tenang walaupun pelanggan bersikap kasar dan mampu untuk melayani dengan senyuman (Hülshager *et al.*, 2010). Tuntutan untuk menunjukkan sikap yang positif ini tidak selalu sesuai dengan emosi yang sebenarnya dirasakan oleh karyawan. Perbedaan antara emosi yang ditunjukkan dengan emosi yang dirasakan disebut dengan *emotional dissonance*. Ketidakselarasan ini jika terpendam terus menerus dalam diri karyawan dalam waktu yang lama akan menyebabkan suatu tekanan emosional yang dapat berdampak terjadinya kelelahan emosional.

Kelelahan emosional menurut Maslach (1981) didefinisikan sebagai perasaan terkuras habis, terkuras, dan kehabisan sumber daya emosional dan fisik seseorang, terutama dalam konteks pekerjaan yang menuntut interaksi sosial yang tinggi. Lebih lanjut, menurut Greenberg dan Baron (2008) kelelahan emosional merupakan perasaan depresi, merasa tidak mempunyai harapan atau masa depan karena terjebak dalam suatu pekerjaan. Maslach menyatakan bahwa burnout memiliki tiga bagian yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* dan *diminished personal to accomplishment*. Menurut Demerouti *et al.* (dalam Cropanzano *et al.* 2003) menyatakan bahwa kelelahan emosional sangat mirip dengan reaksi stres yang dipelajari dalam penelitian stres kerja, seperti kelelahan, depresi yang berhubungan dengan pekerjaan, keluhan psikosomatis, dan kecemasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional merupakan jenis ketegangan yang dihasilkan dari stres kerja. Selain itu juga kelelahan emosional menurut Shirom (dalam Cropanzano *et al.*, 2003) merupakan sebuah inti persoalan dalam proses burnout. Penelitian terkini juga berfokus pada dimensi kelelahan emosional karena dimensi ini lebih mampu untuk mencakup segala aspek mengenai burnout secara keseluruhan dibandingkan dengan kedua dimensi lainnya yaitu *depersonalization* dan *diminished personal accomplishment* (Lam *et al.*, 2010). Pendapat yang sama juga dikemukakan dalam Adiguna dan Suwandana (2023) dimana kelelahan emosional menghasilkan isu karyawan di organisasi seperti penurunan kinerja dan intensi *turnover*.

Selama beberapa dekade terakhir, variabel kelelahan emosional banyak menjadi fokus penelitian ilmiah oleh peneliti karena hasilnya terbukti memiliki pengaruh negatif pada kehidupan pekerjaan karyawan. Kelelahan emosional menurut sering kali terjadi pada karyawan

dengan posisi kerja di bidang jasa yang memerlukan emosi dalam menjalankan tugasnya seperti guru, pekerja di bidang kesehatan, pekerja sosial, *frontliner*, dan pegawai pemerintahan (Lee, 2017). Penelitian dari Madigan *et al.* (2023) menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan emosional dapat meningkatkan sikap kerja yang negatif, merusak psikis dan hasil kesehatan fisik, selain itu juga mampu menurunkan prestasi kerja karyawan. Sementara itu kelelahan emosional juga dapat membuat individu menjadi cemas dan frustrasi dalam bekerja, sehingga pada akhirnya akan membuat kualitas bekerja menjadi rendah dan tingginya *turnover* pada karyawan serta seringnya absen kerja pada karyawan (Smith *et al.*, 2018), kepuasan kerja dan kinerja pun dapat menurun dengan sangat drastis pada karyawan serta kelelahan emosional dapat menghasilkan perasaan negatif saat bekerja (Qureshi & Sajjad, 2015), kelelahan emosional juga dapat membuat karyawan kesulitan untuk mengelola emosinya dalam pekerjaan sehingga pada akhirnya karyawan harus mencari dukungan sosial dari berbagai pihak agar dirinya mampu untuk menahan stress dan mencegah terjadinya kelelahan emosional (Cao *et al.*, 2024).

Salah satu faktor terpenting pada pencapaian kinerja adalah sumber daya manusia. Organisasi tidak hanya memerlukan individu yang memiliki IQ yang tinggi atau kemampuan akademik di atas rata-rata, tetapi juga membutuhkan individu yang memiliki sikap dan perilaku yang mampu untuk bertahan di bawah tekanan dan dapat memperlihatkan daya juang yang tinggi saat menghadapi berbagai masalah atau suatu target. Modal psikologis menurut Luthans *et al.* (2007) dapat diartikan sebagai suatu sikap dan perilaku yang berperan besar dalam menentukan apakah individu mampu menghadapi kecenderungan kelelahan emosional dalam bekerja. Menurut Luthans *et al.* (2007) ada empat karakteristik yang ada jika karyawan memiliki modal psikologis dalam dirinya, yang pertama adalah individu percaya diri untuk mampu ditempatkan pada suatu posisi pekerjaan yang memerlukan usaha dan memiliki keyakinan untuk berhasil dalam menyelesaikan tugas yang menantang. Kedua adalah individu mampu untuk membuat atribusi yang positif mengenai kesuksesan dirinya dimasa sekarang dan yang akan datang. Ketiga adalah tekun dalam menggapai tujuannya dan mampu mengarahkan jalan untuk mencapai keberhasilan tujuannya dan yang terakhir adalah dapat mempertahankan dan mampu bangkit kembali ketika mendapat masalah dan kesulitan saat bekerja (Luthans *et al.*, 2015).

Modal psikologis yang dimiliki oleh karyawan *frontline* hotel diharapkan dapat meningkatkan kondisi psikologis yang positif sehingga dapat mengurangi kelelahan emosional dalam dirinya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa adanya pengaruh modal psikologis pada kelelahan emosional seperti pada penelitian Yin *et al.* (2016) bahwa modal psikologis memiliki peran penting dalam mengelola proses dinamika psikologis seseorang sehingga dapat menurunkan tingkat kelelahan emosional dalam diri. Selain itu juga dalam Manzano-García *et al.* (2017) menjelaskan bahwa modal psikologis berpengaruh untuk menurunkan tingkat kelelahan emosional pada pekerja, secara tidak langsung dengan tingginya tingkat modal psikologis dalam

diri mereka maka akan meningkatkan kesejahteraan psikologis pada karyawan. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa modal psikologis menurunkan tingkat kelelahan emosional pada perawat karena variabel ini memiliki peran positif untuk menurunkan stressor dalam diri di lingkungan kerja seperti *job insecurity* (Bitmiş & Ergeneli, 2015).

Dalam rangka menyelesaikan tugasnya sebagai *frontliner*, diasumsikan bahwa kecerdasan emosi dapat menentukan pengelolaan emosi yang baik dalam menjalankan pekerjaannya sehingga karyawan frontline selain dapat meningkatkan kinerjanya juga mampu untuk mengurangi tingkat kelelahan emosional dalam dirinya. Jika dihubungkan dengan kelelahan emosional, Taylor (dalam Moon & Hur, 2011) menjelaskan bahwa dengan memiliki kecerdasan emosi, individu dapat mengelola lebih baik tantangan hidup dan kelelahan kerja yang dimiliki sehingga hal ini dapat menuju kondisi psikis yang sehat dan kesehatan fisik yang baik. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh antara kecerdasan emosi pada kelelahan emosional, pada penelitian Vlachou *et al.* (2016) yang menjelaskan mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional pada pekerja yang bergerak di bidang kesehatan. Hasil menunjukkan bahwa dengan memiliki kecerdasan emosi yang baik maka mampu untuk mengurangi gejala dari kelelahan emosional. Selain itu juga, penelitian dari Sya'adah dan Rusmawati (2021) mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional memiliki hasil dengan memiliki kecerdasan emosi yang baik maka akan menurunkan stress kerja, kelelahan emosional dan penyakit fisik. Selain itu juga kecerdasan emosi yang dapat dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena memiliki urgensi dalam mencapai kesehatan mental yang baik bagi para pekerja *frontline*, karena seperti paparan sebelumnya bahwa melihat berbagai efek psikologis yang merugikan bagi *frontliner* jika mengalami kelelahan emosional, maka peneliti menganggap pentingnya modal psikologis dan kecerdasan emosi sebagai hal yang harus dimiliki agar kecenderungan kelelahan emosional pada karyawan *frontline* dapat menurun atau dicegah. Selain itu juga, urgensi penelitian ini adalah pentingnya memperkaya referensi penelitian yang mencapai Tujuan Pembangunan Keberlanjutan (SDG's) khususnya pada SDG's 8 yang berfokus pada pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi. Penelitian ini dirumuskan dengan tujuan untuk mengetahui kontribusi secara bersama-sama dari variabel modal psikologis dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan *frontline* di industri perhotelan. Selaras dengan latar belakang dan tujuan yang telah dijelaskan, hipotesis penelitian yang diajukan ialah terdapat pengaruh bersama (simultan) dari modal psikologis dan kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional pada karyawan *frontline* hotel.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menguji hubungan antar variabel secara simultan. Pemilihan desain ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan sumber daya dalam mengumpulkan data dari populasi narapidana yang relatif sulit diakses. Variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini ada tiga yaitu modal psikologis dan kecerdasan emosi sebagai variabel bebas dan kelelahan emosional sebagai variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sebagai *frontliner* pada sektor perhotelan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* yakni *purposive sampling* yaitu pengambilan subjek penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel, fokus dalam hal ini adalah karakteristik tertentu dari sampel. Adapun karakteristik dari subjek dalam penelitian ini adalah karyawan *frontline* yang bekerja dibidang perhotelan, dengan usia minimal 20 tahun, durasi minimal bekerja sebagai *frontline* hotel minimal 6 bulan serta jenjang pendidikan minimal SMA/SMK.

Penelitian ini mengimplementasikan sejumlah skala psikologi dengan rentang respons berbentuk model *likert* 5 poin. Terdapat tiga alat ukur yang diterapkan dalam penelitian, yaitu skala untuk mengukur kelelahan emosional mengadopsi instrumen *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang dikembangkan oleh Maslach dan Jackson (1981), pada penelitian ini mengadopsi skala yang dari penelitian Dewi (2017) yang memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,879. Skala kelelahan emosional memiliki 9 item dengan sebaran kala likert 1-5. Skala *psychological capital* disusun berdasarkan konsep Luthans *et al.* (2007) yang diadopsi dari penelitian Muharam (2015) dimana alat ukur ini menunjukkan nilai reliabilitas sebesar 0,943. Skala modal psikologis memiliki 24 item dengan 4 dimensi yaitu *self efficacy*, *optimism*, *resilience* dan *hope* dengan sebaran skala likert 1-5. Terakhir, skala kecerdasan emosi merujuk pada teori Salovey dan Mayer (2004) yang diadopsi dari penelitian Masruroh (2014) dengan nilai reliabilitas 0,903. Skala ini berdasarkan empat dimensi kecerdasan emosi yaitu *perceiving emotion*, *use emotion facilitating of thinking*, *understanding emotion*, dan *managing emotion* dengan jumlah 24 item dan menggunakan sebaran skala *likert* 1-5.

Metode analisis data yang digunakan mencakup pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolienaritas dan uji heterokedastisitas. Adapun untuk menguji hipotesis, penelitian ini memanfaatkan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.

## Hasil

**Tabel 1.**

*Demografi Subjek Penelitian*

Sampel Penelitian	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Pria	75	38,86%
Wanita	118	61,13%
Usia		
20-25 tahun	94	48,70%
26-30 tahun	67	34,71%
Diatas 30 tahun	32	16,58%
Durasi bekerja		
6 bulan – 1 tahun	105	54,40%
1 – 3 tahun	66	34,19%
Diatas 3 tahun	22	11,39%
Tingkat Pendidikan		
SMA/K	72	37,30%
Diploma	43	22,27%
Strata 1	76	39,37%
Strata 2	2	1,03%
Total	193	100%

Berdasarkan Tabel 1, peneliti mendapatkan data demografi meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja di tempat sekarang, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah partisipan wanita lebih dominan yaitu sebesar 118 orang (61,13%). Lalu pada usia, proporsi jumlah partisipan berusia 20–25 tahun lebih dominan yaitu sebesar 48,70% atau 94 orang. Pada durasi bekerja di tempat sekarang, jumlah terbanyak adalah jumlah partisipan yang sudah bekerja selama 6 bulan – 1 tahun yaitu sebanyak 105 orang (54,40%) dan terakhir pada tingkat pendidikan, proporsi jumlah partisipan yang berpendidikan S1 lebih dominan yaitu sebesar 39,37% atau 76 orang.

**Tabel 2.**

*Kategorisasi Skor Variabel Penelitian*

Variabel	Skor	Jumlah	Persentase
Kelelahan Emosional	Tinggi	28	14,5%
	Sedang	128	66,3%
	Rendah	37	19,2%
Modal Psikologis	Tinggi	97	50,3%
	Sedang	96	49,7%
	Rendah	0	0%
Kecerdasan Emosi	Tinggi	171	88,6%
	Sedang	22	11,4%
	Rendah	0	0%

Berdasarkan Tabel 2, hasil kategorisasi menunjukkan bahwa dari 193 jumlah partisipan secara keseluruhan, sebanyak 28 partisipan (14,5%) termasuk dalam kategori kelelahan

emosional tinggi, sebanyak 128 partisipan (66,3%) termasuk dalam kategori kelelahan emosional sedang, dan 37 partisipan (19,2%) termasuk dalam kategori kelelahan emosional rendah. Sementara itu, sebanyak 97 partisipan (50,3%) termasuk dalam kategori modal psikologis tinggi dan sebanyak 96 partisipan (49,7%) termasuk dalam kategori modal psikologis sedang, dan tidak ada partisipan yang masuk dalam kategori tingkat modal psikologis yang rendah. Sedangkan sebanyak 171 partisipan (88,6%) termasuk dalam kategori kecerdasan emosi tinggi, sebanyak 22 partisipan (11,4%) termasuk dalam kategori kecerdasan emosi sedang, dan tidak ada partisipan yang masuk dalam kategori tingkat kecerdasan emosi yang rendah.

Uji asumsi dilakukan terhadap data penelitian yang dilaksanakan sebelum uji hipotesis. Uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil variabel kelelahan emosional memiliki hasil koefisien signifikansi sebesar 0,234 ( $p > 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 1,035, variabel modal psikologis memiliki hasil koefisien signifikansi sebesar 0,437 ( $p > 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,869, dan variabel kecerdasan emosi memiliki hasil koefisien signifikansi sebesar 0,766 ( $p > 0,05$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,666. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data ketiga variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat uji normalitas. Sementara itu, hasil uji linearitas antara kelelahan emosional dan modal psikologis didapatkan nilai *F-linearity* sebesar 25,971 dengan nilai signifikansi *p-linearity*  $< 0,001$  ( $p < 0,05$ ) dan nilai *p-deviation from linearity* 0,647 ( $p > 0,05$ ). Selanjutnya, uji linearitas antara kelelahan emosional dan kecerdasan emosi didapatkan nilai *F-linearity* sebesar 53,540 dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  ( $p < 0,05$ ) dan nilai *p-deviation from linearity* 0,335 ( $p > 0,05$ ). Berdasarkan hasil uji linearitas terhadap dua variabel independen dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel tergantung dan variabel bebas pada penelitian ini bersifat linear. Lalu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* 0,787 dimana lebih besar dari 0,10 dan VIF memiliki nilai 1,270 dimana lebih kecil dari 10,00. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas yang artinya kedua variabel independen tersebut tidak berhubungan satu sama lainnya. Terakhir, hasil uji heterokedastisitas menggunakan analisis statistika uji *Spearman's Rho* pada variabel modal psikologis memperoleh nilai signifikansi (*p*) sebesar 0,812 atau lebih besar daripada 0,05, dapat dikatakan bahwa pada variabel modal psikologis tidak terjadi heterokedastisitas. Selanjutnya, hasil uji *Spearman's Rho* pada variabel kecerdasan emosi memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,953 atau lebih besar daripada 0,05, dapat dikatakan bahwa pada variabel kecerdasan emosi tidak terjadi heterokedastisitas.

### Hasil uji hipotesis

**Tabel 3.**  
*Hasil Analisis Regresi Linear Berganda*

Variabel Terikat	Variabel Bebas	R	R <sup>2</sup>	F	Sig. (p)
Kelelahan Emosional	Modal Psikologis	0.489	0.239	29.825	0.000
	Kecerdasan Emosi				

Berdasarkan hasil uji regresi ganda diperoleh nilai *R* sebesar 0,489, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kelelahan emosional, modal psikologis dan kecerdasan emosi. Hasil penghitungan uji regresi ganda juga memperoleh hasil *F* = 29.825, dengan signifikansi <0,001 (*p*<0,05), hal ini dapat diartikan bahwa variabel modal psikologis dan kecerdasan emosi secara bersama-sama signifikan berkontribusi terhadap kelelahan emosional, atau dengan kata lain hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil uji regresi ganda diperoleh hasil *R*<sup>2</sup> sebesar 0,239, hal ini berarti modal psikologis dan kecerdasan emosi secara bersama-sama memberi kontribusi sebesar 23.9% terhadap kelelahan emosional, sementara 76.1% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model regresi di penelitian ini.

**Tabel 4.**  
*Tabel Hasil Uji Regresi Variabel Bebas*

Variabel	Beta	Zero order	t	Sig. (p)
Modal Psikologis	-0.171	-0.349	-2.400	0.017
Kecerdasan Emosi	-0.386	-0.465	-5.406	0.000

Berdasarkan Tabel 4, peran langsung variabel modal psikologis terhadap kelelahan emosional sebesar -0,171 (negatif) dengan signifikansi <0,017 yang berarti ada peran negatif secara signifikan modal psikologis terhadap kelelahan emosional. Selain itu, ada peran langsung kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional sebesar -0,386 (negatif) dengan signifikansi <0,001.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel modal psikologis dan kecerdasan emosi berperan sebagai prediktor terhadap kelelahan emosional dapat diterima. Konfirmasi tersebut didukung oleh signifikansi statistik kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (*p*<0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel bebas secara simultan berkontribusi terhadap kelelahan emosional. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh negatif dari modal psikologis dan kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional. Implikasinya, semakin tinggi tingkat modal psikologis dan kecerdasan emosi, maka tingkat kelelahan emosional pada individu akan cenderung semakin rendah. Sebaliknya, semakin rendah tingkat modal psikologis dan

kecerdasan emosi, maka tingkat kelelahan emosional pada individu akan cenderung semakin meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan sumbangan modal psikologis terhadap kelelahan emosional dengan arah hubungan negatif. Hal ini mendukung penelitian Savio *et al.* (2024) mengenai tingginya tingkat modal psikologis pada seorang individu akan memiliki tingkat kelelahan emosional yang rendah dikarenakan faktor-faktor pada modal psikologis memiliki potensi untuk meminimalisir kelelahan emosional pada diri seseorang. Lebih lanjut, penelitian Yavas *et al.* (2013) menyatakan bahwa harapan yang merupakan salah satu dimensi modal psikologis berperan untuk mengurangi kelelahan emosional. Diketahui bahwa harapan memiliki peran penting dalam proses kognitif dan perilaku seseorang sehingga pada kegiatan sehari-hari individu memiliki *mood* yang positif, selain itu juga individu yang memiliki harapan tinggi dapat memberikan makna pada setiap kesulitan yang dihadapinya, sehingga individu tersebut dapat terhindar dari kelelahan emosional. Selanjutnya, Manzano García *et al.* (2012) menyatakan bahwa dengan memiliki resiliensi yang tinggi maka seseorang dapat memberikan kontribusi positif dalam meminimalisir terjadinya kelelahan emosional. Karena dengan tingginya resiliensi seseorang maka saat menghadapi kesulitan mereka akan terus berjuang menghadapinya, individu juga mampu memahami kelebihan dan kekurangan dirinya sehingga hal ini dapat menjadikan proses dalam mengurangi terjadinya kelelahan emosional. Ding *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa efikasi diri yang tinggi memiliki peran dalam menurunkan tingkat kelelahan emosional. Efikasi diri dikarakteristikan sebagai kepercayaan diri individu dalam mampu untuk menghadapi masalah yang dihadapinya, sehingga individu memiliki gaya *coping* masalah yang positif. Hal ini dapat menurunkan tingkat kelelahan emosional karena jika ada masalah besar yang dihadapi maka individu percaya bahwa setiap masalah pasti akan mampu untuk diselesaikan. Terakhir, optimisme memiliki hasil signifikan terhadap kelelahan emosional. Hasil ini sesuai dengan penelitian Tutte-Vallarino *et al.* (2022) bahwa optimisme memiliki peran terhadap kelelahan emosional.

Hasil penelitian menunjukkan adanya peran kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional dengan arah hubungan negatif. Hal ini sesuai dengan penelitian Moon dan Hur (2011) dimana kecerdasan emosi dapat membantu individu dalam mengurangi stres kerja yang terjadi sehari-hari, serta meningkatkan adaptabilitas dalam menghadapi lingkungan kerja yang menantang, sehingga kelelahan emosional dapat ditekan. Azhra *et al.* (2023) juga menyatakan adanya peran kecerdasan emosi terhadap kelelahan emosional. Dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi, individu dapat memiliki mekanisme regulasi emosi yang dapat mereka gunakan secara efektif, sehingga individu dapat terhindar dari kelelahan emosional.

Berdasarkan hasil penelitian, kontribusi secara simultan kedua variabel independen dalam menjelaskan variasi kelelahan emosional adalah sebesar 23,9%. Sisa persentase, yakni

76,1%, dijelaskan oleh determinan lain yang tidak tercakup dalam model regresi penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar model yang turut mempengaruhi kelelahan emosional. Menurut Raman *et al.* (2016) mengemukakan bahwa kelelahan emosional dipengaruhi oleh faktor kepribadian, Khoo *et al.* (2017) menemukan bahwa kelelahan emosional dipengaruhi oleh stres, interaksi yang kurang baik antara rekan kerja, kurangnya penghargaan dari atasan, kurangnya insentif atau gaji, tekanan dalam pekerjaan sampai tujuan pekerjaan yang tidak realistis, selain itu juga penelitian Ding *et al.* (2015) yang menyatakan kelelahan emosional dipengaruhi oleh gaya *coping* stres. *Emotional labor* juga dapat menjadi peran terjadinya kelelahan emosional menurut Yin *et al.* (2023), kelebihan beban kerja, merasa dikekang saat bekerja dan konflik peran sebagai karyawan (Devi & Sharma, 2013), *workplace demands* (beban kerja yang berat, jam kerja yang sifatnya *shift*, sampai dengan *deadline* pekerjaan yang tidak realistis) (Sampson, 2014). Stressor yang berasal dari pelanggan juga memiliki pengaruh yang besar karena banyaknya perilaku yang terjadi saat berhubungan dengan pelanggan seperti ketidakpuasan terhadap pelayanan sampai adanya kekerasan verbal yang disampaikan pelanggan kepada karyawan *frontline* (Choi *et al.*, 2014), sampai adanya faktor pengaruh dari stress kerja dan *work-family conflict* (Smith *et al.*, 2018).

Walaupun hasil dari analisis data penelitian yang menunjukkan adanya peran kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, perlu juga melihat keterbatasan pada penelitian ini yaitu dalam pemilihan variabel, peneliti hanya memilih variabel yang bersifat *state* atau keadaan, sehingga kurang menggambarkan variasi dari variabel lain yang bersifat behavioral seperti beban kerja, fleksibilitas bekerja, interaksi antar pekerja hingga perilaku pelanggan terhadap karyawan, serta variabel yang bersifat *trait* seperti tipe kepribadian *big five* (OCEAN) atau HEXACO. Sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi pemilihan variabel yang lebih beragam jenisnya sehingga dapat lebih menggambarkan dinamika psikologis dalam diri individu.

## Simpulan

Penelitian ini melibatkan 193 karyawan *frontline* hotel di Indonesia sebagai responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa modal psikologis dan kecerdasan emosi secara simultan memberikan kontribusi sebesar 23,9% terhadap variabel kelelahan emosional. Sisa persentase, yakni 76,1%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model regresi penelitian ini. Temuan ini mengonfirmasi bahwa hipotesis penelitian dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kelelahan emosional. Lebih lanjut, penelitian mengungkapkan bahwa modal psikologis dan kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Implikasinya, apabila tingkat modal psikologis dan kecerdasan emosi meningkat, maka tingkat kelelahan emosional pada individu akan cenderung menurun. Sebaliknya, apabila tingkat modal

psikologis dan kecerdasan emosi rendah, maka kelelahan emosional individu akan mengalami peningkatan.

### Implikasi

Disarankan agar peneliti lain yang juga tertarik meneliti kelelahan emosional menggunakan faktor-faktor menarik lainnya yang dapat dijadikan variabel independen untuk melihat perannya. Mengingat bahwa dalam penelitian ini ditemukan kontribusi pada kelelahan emosional yang dijelaskan oleh semua variabel independen hanya beberapa persen saja sedangkan masih terdapat persentase yang cukup besar dari variabel lain yang diduga memiliki peran terhadap kelelahan emosional. Selain itu juga, bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil partisipan dari perusahaan lain seperti industri penerbangan dengan target sasaran pramugari, dimana tekanan kerjanya juga cukup tinggi. Sehingga didapatkan hasil yang bervariasi dan dapat dijadikan perbandingan dalam penelitian ini.

Bagi pihak perusahaan dalam hal ini hotel tempat karyawan bekerja, disarankan untuk mengadakan *training* secara berkala dengan melibatkan modal psikologis dan kecerdasan emosi agar dapat mencegah atau menurunkan tingkat kelelahan emosional dalam diri karyawan seperti intervensi *Psychological Capital Intervention Model* (PCI) yang berisikan serangkaian desain operasional yang dirancang untuk mencapai tujuan pekerjaan, mampu untuk menghadapi berbagai hambatan pekerjaan, serta lainnya. Lebih lanjut lagi, perusahaan dapat secara rutin melakukan survei secara berkala terhadap karyawan untuk mengetahui kesesuaian individu dengan organisasi dan pekerjaannya serta melakukan analisis permasalahan yang terjadi pada karyawan.

Upaya terakhir yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kapabilitas karyawan dalam mengelola kecerdasan emosional dengan implementasi program seperti *character building*. Upaya peningkatan ini dapat diwujudkan oleh perusahaan melalui penyelenggaraan pelatihan kelompok yang dilakukan secara berkala. Pelatihan tersebut perlu mengintegrasikan materi-materi yang dirancang untuk membangkitkan berbagai respons emosional, seperti belas kasih, empati, simpati, heroisme, dan kemarahan, sekaligus melatih kemampuan dalam memahami karakter orang lain serta menumbuhkan semangat kolaborasi di antara para karyawan.

### Daftar Pustaka

- Adiguna, A. A. B. W., & Suwandana, I. G. M. (2023). The relationship between burnout, work stress, and turnover intention on non-permanent (contract) employees: study at the communication and information office of badung regency, indonesia. *European Journal of Business and Management Research*, 8(3), 104–107. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.3.1964>
- Azhra, S. Y., Alsamiri, Y., & Putro, N. H. P. S. (2023). The emotional intelligence and burnout of in-service english teachers in yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 27(2), 257–268. <https://doi.org/10.21831/pep.v27i2.68992>

- Bitmiş, M. G., & Ergeneli, A. (2015). How psychological capital influences burnout: the mediating role of job insecurity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 363–368. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.106>
- Cao, B., Hassan, N. C., & Omar, M. K. (2024). The impact of social support on burnout among lecturers: a systematic literature review. *Behavioral Sciences*, 14(8), 727. <https://doi.org/10.3390/bs14080727>
- Choi, C. H., Kim, T. T., Lee, G., & Lee, S. K. (2014). Testing the stressor-strain-outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 272–285. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.09.009>
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Cull, W. L., Frintner, M. P., Starmer, A. J., & Leslie, L. K. (2018). Longitudinal analyses of pediatrician burnout. *Academic Pediatrics*, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2018.11.006>
- Dall’Ora, C., Griffiths, P., Ball, J., Simon, M., & Aiken, L. H. (2015). Association of 12 h shifts and nurses’ job satisfaction, burnout and intention to leave: Findings from a cross-sectional study of 12 European countries. *BMJ Open*, 5(9). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2015-008331>
- Devi, A., & Sharma, J. (2013). Investigating role stress in frontline bank employees: A cluster based approach. *IIMB Management Review*, 25(3), 171–178. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2013.05.002>
- Ding, Y., Yang, Y., Yang, X., Zhang, T., Qiu, X., He, X., Sui, H. (2015). The mediating role of coping style in the relationship between psychological capital and burnout among Chinese nurses. *PLoS ONE*, 10(4), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0122128>
- Hu, N. C., Chen, J. D., & Cheng, T. J. (2016). The associations between long working hours, physical inactivity, and burnout. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(5), 514–518. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000715>
- Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505–521. <https://doi.org/10.1037/a0021003>
- Khoo, E. J., Aldubai, S., Ganasegeran, K., Lee, B. X. E., Zakari, N. A., & Tan, K. K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: A cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 115(3), 212–219. <https://doi.org/10.5546/aap.2017.eng.212>
- Lam, C. K., Huang, X., & Janssen, O. (2010). Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: the signaling effects of supervisors’ emotional exhaustion and service climate. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 368–376. <https://doi.org/10.1037/a0017869>
- Lee, H. J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>
- Llorent, V. J., & Ruiz-Calzado, I. (2016). Burnout and its relation to sociodemographic variables among education professionals working with people with disabilities in Córdoba (Spain). *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(10), 3287–3295. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.00732015>
- Luthans, F., Yousseff, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2015). Psychological Capital and Beyond, 337.
- Madigan, D. J., Kim, L. E., Glandorf, H. L., & Kavanagh, O. (2023). Teacher burnout and physical health: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 119, 102173. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102173>

- Manzano-García, G., & Ayala, J. C. (2017). Relationship between psychological capital and psychological well-being of direct support staff of specialist autism services. The mediator role of burnout. *Frontiers in Psychology*, 8(DEC), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02277>
- Manzano García, G., & Ayala Calvo, J. C. (2012). Emotional exhaustion of nursing staff: Influence of emotional annoyance and resilience. *International Nursing Review*, 59(1), 101–107. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2011.00927.x>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(April 1980).
- Moon, T. W., & Hur, W.-M. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, And Job Performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 39(8), 1087–1096. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Qureshi, M. O., & Sajjad, S. R. (2015). Emotional exhaustion and its correlation with job performance and job satisfaction in the kingdom of saudi arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3), 51–62. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n3s1p51>
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(1), 25–37. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
- Salovey, P., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2004). *Emotional intelligence: key readings on the Mayer and Salovey model*. Dude Pub.
- Sampson, W.-G. (2014). Work-related stress in hotels: an analysis of the causes and effects among frontline hotel employees in the kumasi metropolis, ghana. *Journal of Tourism & Hospitality*, 04(02). <https://doi.org/10.4172/2167-0269.1000127>
- Savio, A. H., Perseveranda, M. E., & Langoday, T. O. (2024). Emotional intelligence, psychological capital, and organizational support as determinants of emotional fatigue in bank frontliners in kupang city, east nusa tenggara. *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 5(2) 2024 : 9782-9801
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science*, 287–292. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.005>
- Susanti, I. (2017). Kontribusi Pertumbuhan Pariwisata di Sektor Ekonomi Terbesar dan Tercepat. Retrieved from <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>
- Sya'adah, S. S., & Rusmawati, D. (2021). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan burnout pada guru slb c di kota surakarta. *Jurnal EMPATI*, 10(2), 137–141. <https://doi.org/10.14710/empati.2021.31006>
- Tutte-Vallarino, V., Malán-Ernst, E., Reyes-Bossio, M., Peinado-Portero, A., De Álvaro, J. I., Ortín Montero, F. J., & Garcés De Los Fayos Ruiz, E. J. (2022). Relationship between resilience, optimism, and burnout in Pan-American athletes. *Frontiers in Psychology*, 13, 1048033. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1048033>
- Vlachou, E. M., Damigos, D., Lyrakos, G., Chanopoulos, K., Kosmidis, G., & Karavis, M. (2016). The relationship between burnout syndrome and emotional intelligence in healthcare professionals. *Health Science Journal*, 10, 1–6. <https://doi.org/10.4172/1791-809X.1000100502>
- Yavas, U., Babakus, E., & Karatepe, O. M. (2013). Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances? *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/02652321311292056>
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H. (2016). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: examining mediating and moderating models. *Current Psychology*, 1–14. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9518-z>

Yin, Y., Sun, S., Song, L., Jin, C. and Wang, Y. (2023), Emotional labour strategies and job burnout: A meta-analysis of Chinese employees. *Asian Journal Social Psychology*, 26: 219-237. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12554>