

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun skala kecil. Inaray, Lengkong, dan Nelwan (2016) menyatakan bahwa dalam sebuah organisasi berskala besar, sumber daya manusia ditinjau sebagai unsur yang sangat menentukan pada proses pengembangan tujuan organisasi tersebut dibentuk, sehingga peran sumber daya manusia semakin krusial dalam organisasi. Suatu instansi ataupun organisasi didirikan karena memiliki tujuan yang ingin dicapai, sedangkan untuk mencapai tujuan perusahaan membutuhkan sikap atau perilaku orang-orang yang bertanggung jawab serta memiliki kemampuan kinerja yang baik (Inaray, Lengkong & Nelwan, 2016).

Setiyo Utomo (2019) mengatakan bahwa kualitas dan kuantitas sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen sumber daya manusia. Hal perlu diperhatikan dari kualitas pada setiap karyawan bukan hanya kesanggupannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga kesanggupannya untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri dengan rekan-rekannya. Perusahaan akan terus berinovasi dengan mengeluarkan biaya tambahan guna mendapatkan sumber daya manusia yang menurut perusahaan tepat dalam pekerjaan yang dibutuhkan. Namun pada hakikatnya seorang karyawan akan merasa jenuh ketika banyak sekali tuntutan

yang harus jalankan ketika bekerja. Sehingga dari kejenuhan tersebut maka dapat mengakibatkan kelelahan kerja pada karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Setiyo Utomo (2019) PT. Mega Auto Central Finance merupakan salah satu perusahaan finance yang bergerak dibidang pembiayaan roda dua, pinjaman dana tunai yang merupakan salah satu perusahaan dari kelompok usaha corporation yang memiliki beberapa perusahaan dalam sektor bisnis lainnya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada PT. Mega Auto Central Cabang di Langsa diketahui bahwa beban kerja pada setiap karyawan berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Sehingga setiap bidang mempunyai permasalahan beban kerja yang berbeda-beda.

Hasil observasi dan wawancara pada karyawan PT. Mega Auto Central Cabang di Langsa dapat disimpulkan bahwa terdapat pemberiaan tugas yang tidak sesuai pada posisi yang didudukinya saat ini dan cenderung sudah tidak sesuai lagi dengan job description pada perjanjian kontrak kerja. Maka para karyawan yang diberikan beban kerja yang tidak sesuai dengan job description serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang pada akhirnya mereka bersifat pasif dalam menanggapi target yang sudah ditetapkan oleh atasan. Hal ini sering terjadi pada bidang administrasi yang diharuskan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Demikian pula bagian marketing yang harus memenuhi target tetapi tidak terpenuhi serta pada bagian collection tidak tercapai target penagihan dikarenakan nasabah yang sulit melakukan pembayaran sementara perusahaan menetapkan target dan harus bekerja di luar jam kerja. Hal tersebut

akhirnya menyebabkan stres kerja pada karyawan yang harus menyelesaikan tugas-tugas pada waktu yang telah ditentukan.

Permendagri No. 12/2008, menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga pencapaian perusahaan. Pada tabel dibawah diketahui bahwa pencapaian pada bagian penjualan secara umum tidak terpenuhi dan pada bagian collection meningkatnya tunggakan.

Sedangkan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh Sari dkk., (2018) diperoleh bahwa setiap karyawan FIF Group diberikan daftar pelanggan yang harus diambil angsuran mereka ditarget selama tiga bulan, jika mereka mampu untuk mencapai target selama tiga bulan tersebut dan minimal target mencapai 90% maka mereka dianggap tutup poin karena berhasil. Namun jika mereka tidak mampu memenuhi target selama tiga bulan berturut-turut maka mereka dianggap gagal dan terpaksa diberhentikan.

Berkaitan dengan rekan kerja berdasarkan wawancara yang dilakukan banyak rekan kerja yang saling membantu apabila mereka mengalami kendala dalam penarikan angsuran pelanggan. Namun bila ada perusahaan atau usaha yang

lebih menguntungkan maka karyawan memilih untuk mencoba peruntungan yang baru diperusahaan atau usaha tersebut. Selain tuntutan dan usaha atau perusahaan yang lain waktu atau jam kerja mereka juga sangatlah membebankan bagi mereka, ketika jam kerja yang seminggu penuh mereka kerjakan dan hari libur minggu dan hari libur nasional saja mereka tidak bekerja dapat memicu jenuh dan bosannya mereka bekerja. Akan tetapi apabila menjelang akhir bulan mereka mengejar target dengan lembur meskipun hari libur mereka tetap bekerja untuk bagian MCE, CO, dan Kolektor.

Widyaputra dan Dewi (2018) mengatakan bahwa sumber daya manusia harus berperan aktif dan mempunyai kompetensi yang tinggi agar dapat tercapainya tujuan perusahaan. Berbicara tentang tenaga kerja, saat ini jumlah permintaan tenaga kerja jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah penawaran tenaga kerja. Hal ini tentu saja mengakibatkan semakin banyaknya pengangguran. Kondisi ini kemudian dimanfaatkan oleh para pemilik modal untuk mengambil keuntungan. Karyawan memilih, memilah, hingga mengganti tenaga kerja dengan leluasa (dalam Jesika & Astika, 2020).

Perusahaan juga dituntut untuk memperhatikan karyawannya dan harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan yang ada hubungannya dengan kinerja karyawan antara lain fasilitas kerja, lingkungan kerja yang nyaman serta kebutuhan individual (misalnya uang makan, uang transport dan upah/gaji). Pembagian insentif yang dirasa kurang adil karena jumlah yang diterima sering kali tidak sesuai dengan pekerjaan-pekerjaan yang diselesaikan. Keluhan hampir seluruh karyawan

terhadap gaji yang di terima setiap bulannya dirasa masih belum cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Zaki & Marzolina, 2016).

Hal ini terlihat dari hasil pra *survey* oleh Zaki dan Marzolina (2016) yang memiliki jawaban ketidakpuasan yang tinggi pada beberapa pernyataan seperti rata-rata tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaan yang dilakukannya saat ini, dari 25 responden 17 orang yang menjawab tidak puas. Kemudian tingkat kepuasan terhadap kompensasi yang diterima, dari 25 responden 21 orang yang menjawab tidak puas. Tingkat kepuasan terhadap Jam kerja yang diberikan, dari 25 responden 19 orang menjawab tidak puas.

Berdasarkan hasil pra *survey* oleh Zaki dan Marzolina (2016) yaitu daftar rincian gaji karyawan di PT. Adira Quantum Multi *Finance* dapat dijelaskan bahwa penghasilan rata-rata karyawan kurang dari 2.5 juta. Ditambah pekerjaan yang diberikan memiliki beban yang cukup berat sehingga seringkali pekerjaan tersebut selesai lebih dari jam kerja yang seharusnya. Insentif yang diberikan juga tidak sesuai harapan, insentif yang dibatasi, nominal insentif yang relatif kecil, pemberian insentif yang belum efektif. Zaki dan Marzolina (2016) beban kerja yang dirasakan oleh individu dalam bekerja akan semakin meningkat karena kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai harapan. Diener (2009) menjelaskan tentang keuntungan yang diperoleh individu dengan kesejahteraan tinggi, individu yang memiliki penghasilan lebih dari kebutuhannya merasa dirinya lebih bahagia daripada individu yang penghasilannya lebih rendah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Nuzulia dan Nursanti (2012) kesedihan yang dirasakan secara berlarut-larut dan tidak mampu mengatasi kesedihan tersebut maka akan mengakibatkan stres bahkan depresi yang tidak baik untuk kesehatan mental. Nuzulia dan Nursanti (2012) menjelaskan bahwa dalam bidang psikologi dikenal dengan nama *subjective well-being* yaitu mengacu pada seseorang ketika menilai kehidupannya, termasuk dalam beberapa variabel seperti kepuasan hidup serta kepuasan perkawinan, kurangnya depresi, kegelisahan, suasana hati dan emosi positif dalam menjalani kehidupannya. Oleh sebab itu dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan secara sepihak diperlukan pula pengelolaan emosi yang baik di dalamnya karena pengelolaan emosi yang kerap terjadi dapat menimbulkan efek negatif bagi kesejahteraan karyawan secara sepihak (Nuzulia dan Nursanti 2012).”

Mengutip pendapat Diener dkk., (2015) *subjective well-being* merupakan konsep yang luas mencakup: emosi, pengalaman menyenangkan, rendahnya taraf *mood negative*, dan kepuasan hidup yang tinggi. Menurut Diener dkk., (2015) tingkat *subjective well-being* yang tinggi ditandai dengan adanya evaluasi kognitif, yaitu berupa tingginya kepuasan hidup (*life satisfaction*) dan evaluasi afektif berupa tingginya afek positif (*positive affect*), serta rendahnya afek negatif (*negative affect*). *Subjective well-being* menurut Diener dkk., (2015) adalah sebuah konsep yang luas mengenai bentuk evaluasi kehidupan seseorang atau pengalaman emosionalnya, yang merupakan gabungan dari tingginya kepuasan hidup, tingginya afek positif, serta rendahnya afek negatif.

Subjective well-being merupakan penilaian atau evaluasi subjektif seorang individu terhadap kebahagiaan secara keseluruhan yang dialami oleh individu

tersebut, ketika individu memiliki perasaan yang positif atas hidupnya menjadi akibat evaluasi kognitif, afektif, serta mempunyai kepuasan hidup atas tujuan yang dicapai baik secara global maupun pada ranah-ranah tertentu menjadi hasil evaluasi kognitifnya (Pamungkas dkk., 2021). *Subjective well-being* lebih berfokus di penilaian individu terhadap hidupnya. Evaluasi yang dimaksud dalam hal ini mencakup aspek kognitif serta afektif.

Diener (2009) mengatakan bahwa *Subjective well-being* adalah cara individu tersebut dalam mengevaluasi hidupnya. *Subjective well-being* melibatkan evaluasi pada dua komponen, yaitu kognitif dan afektif. Aspek *Subjective well-being* yaitu aspek kognitif adalah evaluasi dari kepuasan hidup secara menyeluruh serta kepuasan secara domain serta aspek afektif merupakan representasi *mood* dan emosi positif terhadap peristiwa hidup yang berjalan sesuai keinginan yang ditandai menggunakan tingginya afek positif dan rendahnya afek negatif (Diener dkk., 2015).

Subjective well-being mengacu pada seseorang ketika mengevaluasi hidup mereka, penilaian ini dapat mengambil bentuk kognisi ketika seseorang membentuk penilaian evaluatif sadar perihal kepuasannya terhadap kehidupan secara keseluruhan (Oerlemans, 2011). Namun, evaluasi hidup seorang bisa juga dalam bentuk kasih sayang, yaitu menjadi pengalaman emosi yang tidak menyenangkan atau menyenangkan menjadi reaksi terhadap kehidupan. Oleh karena itu, individu dikatakan memiliki *Subjective well-being* tinggi, jika mereka merasa puas menggunakan hidupnya dan seringkali mengalami emosi positif seperti

kegembiraan dan kebahagiaan, serta emosi negatif yang jarang seperti kesedihan dan kemarahan (Pavot & Diener, 2008).

Seseorang dikatakan mempunyai *subjective well-being* yang tinggi jika individu merasa puas menggunakan syarat hidup yang telah dijalani, tak jarang merasakan emosi positif serta jarang merasakan emosi negatif. Individu menggunakan taraf kesejahteraan subjektif yang tinggi mempunyai keterampilan pemecahan masalah yang baik, menghasilkan korelasi sosial yang bermakna, serta menggunakan strategi koping yang efektif yang meningkatkan kesehatan fisik serta mental (Frisch dalam penelitian Lee dkk, 2020). Sedangkan menurut Diener dkk., (2015) seseorang yang memiliki tingkat *subjective well-being* yang tinggi mempunyai kemampuan dalam mengatur emosi, dan menghadapi persoalan dengan baik. Sebaliknya orang yang mempunyai tingkat *subjective well-being* yang rendah cenderung merasa hidupnya tidak bahagia, penuh perasaan pikiran dan perasaan negatif sebagai akibatnya menimbulkan kecemasan, kemarahan, bahkan berisiko mengalami depresi.

Dilihat dari aspek *subjective well-being* Diener (2009), *subjective well-being* yang terdiri dari tiga aspek pembangun yaitu afek positif, afek negatif serta kepuasan hidup. Aspek afek positif dan negatif merupakan aspek afektif, sedangkan kepuasan hidup artinya aspek yang merepresentasikan aspek kognitif individu. Pada aspek afektif ada evaluasi yang berasal dari diri individu ketika masing-masing individu merasakan bahwa kondisi kehidupannya berjalan dengan baik. Kepuasan hidup dan kepuasan domain artinya aspek kognitif karena didasarkan pada kepercayaan evaluatif atau perilaku yang dimiliki individu dalam

kehidupannya. Pada aspek afektif yang berupa evaluasi afektif individu terhadap kehidupannya. Aspek afektif ini ditunjukkan dengan keseimbangan antara afek positif dan afek negatif yang bisa diketahui berasal frekuensi individu merasakan afek positif serta afek negatif yang dialami individu setiap harinya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lee dkk., (2020) dikatakan bahwa regulasi emosi menunjukkan korelasi yang paling kuat dengan kepuasan kerja serta kelelahan emosional. Ini menunjukkan bahwa langkah individu bertindak berdasarkan informasi emosional yang dikumpulkan merupakan yang paling penting dalam memahami efeknya terhadap kesejahteraan di tempat kerja. Dua hipotesis terakhir menguji korelasi antara kepuasan kerja (H3) dan kelelahan emosional (H5) dengan *subjective well-being*. kedua hipotesis ini didukung, yang menyoroti peran pengalaman kerja dalam mempengaruhi ketika individu secara kognitif dan afektif mengevaluasi kehidupan mereka (Scollon & Diener, 2003). Lebih spesifik lagi, pemimpin tempat kerja yang lebih puas dengan pekerjaan karyawan yang juga cenderung melaporkan taraf *subjective well-being* yang lebih tinggi sebagian karena karyawan membantu menciptakan lingkungan kantor yang aman secara emosional dan mendukung (Bowling dkk., 2010). sebaliknya, menurut (Pavot & Diener, 2008) individu yang mengalami taraf kelelahan emosional yang lebih besar cenderung merasa kelelahan yang lebih tinggi, yang mempunyai akibat negatif bagi *subjective well-being* dan kebahagiaan individu secara keseluruhan.

Begitu pula pada penelitian yang dilakukan oleh (Hori & Chao, 2019) pekerja pada industri *food and baverage* (F&B) dituntut untuk bersikap sopan serta tersenyum kepada pelanggan setiap saat, yang menyebabkan kelelahan emosional.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa peran yang tampak serta peran yang tidak terlihat bisa mengakibatkan kelelahan emosional pada karyawan (Hoffmann dalam Won-Moo Hur, Tae Won & Moon, 2015). Namun, penelitian ini menemukan bahwa kelelahan emosional karyawan dikaitkan menggunakan peran yang tidak terlihat. Alasan utama untuk ini merupakan bahwa peran yang tidak tampak melibatkan perubahan kognitif (Grandey dalam Hori & Chao, 2019). Selama proses pelayanan, akumulasi stres emosional yang konstan cenderung mengakibatkan kelelahan emosional. Sebaliknya, karena peran yang terlihat umumnya bukan berasal dari hati, akumulasi stres emosional akan terbatas. Oleh sebab itu, dampaknya pada kelelahan emosional kecil, namun dapat mengakibatkan persoalan negatif lainnya seperti lebih banyak kegagalan layanan serta pergantian pekerjaan yang lebih tinggi. Selain itu, berasal perspektif kesejahteraan karyawan secara holistik, peran yang tampak serta peran yang tidak terlihat dapat membantu menaikkan kesejahteraan subjektif karyawan (Hori & Chao, 2019).

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 26 Maret 2022 kepada 5 karyawan yang bekerja di beberapa perusahaan *finance* dengan menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Diener (2009). Berdasarkan dari hasil wawancara karyawan yang bekerja di perusahaan *finance* dapat disimpulkan mengenai aspek pertama dalam menjalankan proses kehidupan, mereka bertindak positif dalam menata tujuan yang hendak dicapai dalam hidup setiap individu serta diseimbangkan dengan adanya pola pikir yang lebih tertata sehingga hal yang individu lakukan dalam bekerja memperoleh hal hal yang bermanfaat bagi hidupnya, dan dengan didukung adanya perasaan terbuka terhadap masukan

ataupun kritikan orang disekitar sehingga tingkat kepuasan hidup yang dirasakan cukup tinggi.

Namun tiga dari lima karyawan dalam mempresentasikan kehidupannya merasa bahwa kehidupan yang dijalankan belum sesuai dengan harapannya, adapun yang merasa bahwa hal hal pada masa lalunya harus lebih di perbaiki seperti perasaan *insecure* dari orang lain yang lebih baik serta merasa pesimis terhadap kehidupan yang dijalankan khususnya dalam karier kerja kedepannya sehingga tidak lagi merasa rendahnya tingkat kepuasan pada setiap pekerjaan yang dikerjakan ataupun hal lainnya dalam kepuasan hidupnya. Kepuasan yang dirasakanpun rendah, hal ini juga di dukung karena adanya target target dalam hidup maupun bekerja yang tidak terpenuhi sehingga munculnya emosi yang mereka rasakan, rasa bersalah, dan juga lelah baik secara fisik maupun mental karena tidak sesuai dengan harapan dalam dirinya.

Pada aspek afek positif berdasarkan hasil wawancara pada 5 karyawan perusahaan *finance* menjelaskan bahwa dari seluruh subjek yang terwawancara mengatakan ketika ekspektasi yang telah direncanakan sesuai dengan harapan mereka seperti tercapainya target dalam hidup, pencapaian karier yang baik, deadline tugas dalam pekerjaan tepat dan tercapai maka mereka merasa puas akan kehidupan mereka sehingga yang dirasakan yakni adanya perasaan bahagia yang ditunjukkan dengan adanya pemberian *reward* pada diri individu sebagai tanda rasa bahagia akan tujuan hidup yang telah tercapai.

Sedangkan pada aspek afek negatif berdasarkan hasil wawancara pada aspek terakhir terlihat bahwa semua subjek merasakan afek negatif dalam hidupnya.

Hal ini ditunjukkan ketika subjek memiliki harapan yang diinginkan tidak sesuai dengan ekspektasinya bahkan tidak tercapai pada setiap target yang telah ditentukan. Pada aspek terakhir ini berkebalikan dengan aspek kedua mengenai afek positif ketika banyak perasaan atau bahkan emosi bahagia yang dirasakan. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan yang dimunculkan oleh subjek seperti subjek merasa perasaan serta pikiran mereka kacau, memendam perasaan yang dimiliki seperti rasa marah, kecewa hingga perasaan sedih yang terlarut didalam diri subjek sehingga munculnya rasa demotivasi terhadap diri mereka karena kelelahan yang mereka rasakan.

Hasil menunjukkan bahwa pada aspek yang pertama mengenai kepuasan hidup pada karyawan merupakan bagian asal dari bentuk kognitif sehingga melibatkan persepsi individu serta evaluasi kualitas tentang hidup. Pada aspek afek positif merupakan emosi yang menyenangkan dan setiap alur perjalanan hidupnya berjalan sinkron. Sedangkan pada aspek yang terakhir afek negatif mempresentasikan perasaan emosi yang tidak menyenangkan dari peristiwa ataupun pengalaman yang berjalan tidak sinkron. Pada kenyataannya pekerjaan di perusahaan finance tersebut juga memberikan tekanan dan beban kerja pada karyawan yang dapat menyebabkan stres. Dampak negatif dari kelebihan beban pada peran dan konflik peran tersebut dapat berefek buruk pada kesehatan fisik, psikologis, dan kesejahteraan diri. Padahal, kesejahteraan diri dapat membantu seseorang untuk sukses di berbagai area kehidupan sehingga penurunan kesejahteraan diri tersebut perlu dicegah.

Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian sehingga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *subjective well-being* secara umum menurut Diener (2009) yaitu pendapatan (*income*); variable demografis (*other demographic variables*) seperti usia, jenis kelamin, ras, pekerjaan, pendidikan, agama, pernikahan dan keluarga; perilaku dan hasil yang memiliki faktor kontak social, peristiwa kehidupan dan aktivitas; kepribadian (*personality*); pengaruh biologis (*biological influencer*); serta faktor kepuasan subjektif (*Subjective satisfaction*) pada *subjective well-being* cenderung berkorelasi lebih tinggi dengan *subjective well-being* daripada kondisi objektif, dan ini mungkin terjadi karena dua alasan. Pertama, karena sering berbagi varian metode dengan ukuran *subjective well-being* yang cenderung meningkatkan korelasi. Kedua, penilaian subjektif muncul lebih dekat dalam rangkaian sebab akibat ke *subjective well-being* karena kondisi objektif biasanya akan dimediasi oleh proses subjektif dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Lee dkk., (2020) efek tidak langsung dari penilaian emosi diri ($p < .01$) dan penilaian emosi lainnya ($p < .01$) pada kesejahteraan subjektif sebagai sepenuhnya dimediasi melalui kepuasan kerja dan kelelahan emosional ditemukan signifikan.

Kelelahan emosional adalah perasaan yang berasal dari diri individu yang memiliki hubungan dengan kelelahan emosionalnya yang dialami pada hubungan antar karyawan, sebab dorongan emosional yang begitu kuat (Kusriyani, Minarsih & Paramita, 2016). Kelelahan emosional menjadi bentuk dari burnout muncul karena stres dan sulit ditangani dan bisa membawa individu suatu kondisi yang lebih parah (Pamungkas dkk., 2021). Beberapa hal yang pada akhirnya

mempengaruhi timbulnya kelelahan emosional pada seseorang. Kelelahan emosional mampu terjadi pada semua orang, hal ini terjadi sebab kelelahan secara mental bisa timbul dampak beban pikiran yang berlebih sebagai akibatnya mengakibatkan seseorang lelah secara mental. Kelelahan emosional adalah suatu kondisi emosional pada mana seseorang merasa lelah serta jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi (Talahatu, 2018).

Miranda (2013) menjelaskan bahwa kelelahan emosional terjadi akibat perubahan kondisi psikologis pemberi layanan sebagai akibat reaksi terhadap situasi kerja yang tidak menguntungkan berupa umpan balik yang negatif yang diterima seseorang pekerja. Hal ini disebabkan karena tuntutan sosial masyarakat sekitar yang menduga bahwa pekerja pelayanan sosial sudah seharusnya bersikap seperti itu. Demikian pula halnya jika pemberi pelayanan dapat memenuhi standar tersebut, warga pada umumnya tidak memberi pujian. Maslach dan Jackson (1981) menyatakan kelelahan emosional adalah suatu perasaan emosional yang berlebihan serta perasaan emosional seseorang yang terkuras habis yang dialirkan oleh hubungan seseorang dengan orang lain. Kelelahan emosional selalu didahului oleh satu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja. Menurut Leiter dan Maslach (1988) kelelahan emosional mengacu pada perasaan emosi yang berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang sudah habis yang dialirkan oleh kontak individu dengan individu lainnya. Menurut Maslach dkk, (2001) ada tiga aspek pada kelelahan emosional yaitu fisik, emosi, serta mental.

Adanya penelitian yang sudah dilakukan tentang hubungan kelelahan emosional dengan kesejahteraan subjektif. Kedua hipotesis ini didukung dengan pernyataan yang menyoroti peran pengalaman kerja dalam mempengaruhi ketika individu secara kognitif dan afektif mengevaluasi kehidupannya (Scollon, 2003). Lebih spesifik lagi, pemimpin di tempat kerja yang lebih puas dengan pekerjaan karyawan cenderung melaporkan taraf kesejahteraan subjektif yang lebih tinggi sebagian karena karyawan membantu menciptakan lingkungan kantor yang aman secara emosional dan mendukung (Bowling dkk., 2010). Sebaliknya, individu yang mengalami taraf kelelahan emosional yang lebih besar cenderung merasa kelelahan, yang mempunyai implikasi negatif bagi kesejahteraan subjektif dan kebahagiaan karyawan secara keseluruhan (Pavot & Diener, 2008).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “hubungan kelelahan emosional dengan *subjective well-being* pada karyawan yang bekerja di perusahaan *finance*?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kelelahan emosional dengan *subjective well-being* pada karyawan di perusahaan *finance*.

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan pada pengembangan ilmu psikologi terutama pada psikologi industri

dan organisasi khususnya dalam kajian penelitian dengan tema yang diangkat mengenai kelelahan emosional dengan *subjective well being* pada karyawan yang bekerja diperusahaan *finance*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian nantinya diharapkan dapat mengetahui tingkat kelelahan emosional dengan *subjective well-being* pada karyawan yang bekerja diperusahaan *finance*, serta untuk memberikan informasi meningkatkan *subjective well-being* dengan cara untuk menurunkan tingkat kelelahan emosional pada karyawan yang bekerja diperusahaan *finance*.