

PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL

**Putu Bayu Santika¹
Gede Adnyana Sudibia²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: bayu_santika@rocketmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara observasi, kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali sebanyak 56 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, karena populasi kurang dari 100 orang maka semua populasi dijadikan sampel sebanyak 56 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Kata Kunci: kelelahan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of emotional exhaustion on job satisfaction and organizational commitment. Data collection methods used in this study by observation, questionnaires and interviews. The population in this study were clerks in the Technical Services Unit Operations Centers for Disease Control and Disaster Mitigation Disaster Management Agency Bali Provincial many as 56 people. Sampling technique used is saturated samples, for a population of less than 100 people then all population sampled as many as 56 people. The analysis showed that emotional exhaustion significantly and negatively related to job satisfaction, emotional exhaustion and significant negative effect on organizational commitment, and job satisfaction positive and significant effect on organizational commitment.

Keywords: *emotional exhaustion, job satisfaction and organizational commitment.*

PENDAHULUAN

Pegawai merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh organisasi agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Pegawai saat ini cenderung mempunyai tekanan di tempat kerja sehingga gampang terpengaruh tingkat emosionalnya. Para atasan harus bisa menanggapi emosional bawahannya agar tidak terjadi konflik di tempat kerja dan karyawan tidak menjadi frustasi.

Karyawan yang frustasi dapat disebabkan oleh kelelahan emosional (Usman, 2012). Kelelahan emosional muncul karena stres berlebihan, dan sulit diatasi yang dapat mengantarkan individu pada keadaan yang lebih buruk dimana muncul apatisme, sinisme, dan frustasi (Widiastuti dan Kamsih, 2008). Sumber kelelahan emosional dapat muncul pada individu yang memiliki kecenderungan kepribadian perfeksionis atau menginginkan kesempurnaan pada setiap pekerjaannya (Caputo, 1991). Pines (1989) kelelahan emosional, yaitu kelelahan pada seseorang yang berhubungan dengan perasaan yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan emosional selalu didahului dengan timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja, kebiasaan buruk ini mengubah individu menjadi frustasi, atau marah pada diri sendiri (Babakus et al., 1999).

Nurjayadi (2004) mengatakan bahwa penurunan kerja individu merupakan dampak dari sikap dan perilaku negatif yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan akan menimbulkan kelelahan emosional. Kelelahan emosional merupakan respon individual yang unik terhadap stres yang dialami di luar

kelaziman pada hubungan inter personal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan tidak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa (Zaglady, 2005). Kelelahan emosional berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkat kerja, marah dan dendam, perasaan bersalah, adanya perasaan gagal, kecil hati dan masa bodoh, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi atau mendengarkan apa yang dikatakan atasan, sinis terhadap rekan kerja, bersikap menyalahkan, serta kaku dalam berpikir serta bertahan untuk tidak berubah (Cherniss, 2001).

Beberapa hal yang pada akhirnya mempengaruhi timbulnya kelelahan emosional pada seseorang. Menurut Houkes *et al.* (2003) terdapat empat indikator yang diyakini akan memudahkan dalam pengukuran kelelahan emosi, yaitu beban kerja, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial, stres karena peran.

Kelelahan emosional dalam diri seorang karyawan akan mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap karyawan, utamanya pada tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Churiyah, 2011). Hal ini berkaitan dengan teori peristiwa afektif, yang menyatakan sifat pekerjaan dan kebutuhan akan emosi tenaga kerja berpengaruh terhadap kebiasaan dan sikap kerja. (Weiss & Cropanzano, 1996). Kombinasi dari konflik sehari-hari dan peningkatan pengalaman pekerjaan dari karyawan dan kejadian lainnya akan menimbulkan efek emosi yang positif dan negatif yang mungkin akan mengarah pada sikap pekerjaan seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Ashkanasy *et al.*, 2002).

Kepuasan kerja merupakan salah satu masalah yang penting dan paling banyak diteliti dalam bidang perilaku organisasi (Kowey, 2016). Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustasi (Handoko, 2007:193).

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja (Hasibuan, 2001: 202). Crossman (2003) mengatakan kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hasil emosi yang positif dari rasa senang karyawan yang berasal dari pekerjaan dan sebagai bentuk sikap afektif dan kognitif dari karyawan tentang berbagai aspek dalam pekerjaan mereka kemudian secara tidak langsung kepuasan kerja berhubungan dengan komponen dari seluruh pekerjaan. Koesmono (2005) kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial di tempat kerja dan sebagainya. Kepuasan kerja merupakan sikap puas pegawai terhadap beban, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja dan kebebasan dalam mengembangkan karir (Hasan, 2012).

Kepuasan kerja para karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari dalam diri karyawan maupun dari lingkungan organisasi perusahaan tempat mereka bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Cregan *et al.* (2013) menyatakan terdapat hubungan yang negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena pegawai yang mengalami kelelahan emosional akibat hubungan yang kurang harmonis dengan atasan,

membuat pegawai merasa berat hati untuk melakukan pekerjaannya. Sikap atasan yang tidak acuh terhadap pegawai membuat pegawai merasa malas dan kehilangan semangat kerja, sehingga memunculkan sikap-sikap negatif seperti mudah marah dan perasaannya menjadi lebih sensitif yang

Menurut Luthans (2009: 143) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi tersebut dibagi menjadi 5 yaitu pekerjaan itu sendiri, setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. Atasan, atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Teman sekerja, merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Promosi, merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Gaji/Upah, merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Sutrisno (2014:80) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut: Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antarkaryawan

maupun karyawan dengan atasan. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi.

Menurut teori peristiwa afektif, variabel kelelahan emosional juga dapat mempengaruhi komitmen organisasional (Ashkanasy *et al.*, 2002). Komitmen merupakan hal yang berlaku umum, tanpa memandang umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, gaji, status sosial dan lain-lain (Kusriyani, 2016). Komitmen organisasional merupakan dorongan yang tercipta dari dalam individu untuk berbuat sesuatu untuk dapat meningkatkan keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dengan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan individu (Arifin, 2012).

Salancik (1977) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu tahap pada saat individu menjadi terikat karena tindakan- tindakannya dan dengan tindakan tersebut tumbuh keyakinan untuk tetap mempertahankan aktivitas dan keterlibatannya. Sidharta dan Margaretha (2011) menjelaskan bahwa komitmen organisasional adalah semacam kesepakatan antara individu-individu di dalamnya yang bersifat mengikat dan mengarah pada keseluruhan tujuan organisasi. Menurut Meyer, Allen & Smith (1993) komitmen organisasional merupakan

kelekatan emosi, identifikasi, dan keterlibatan karyawan dalam perusahaan, serta keinginan untuk tetap menjadi anggota perusahaan.

Karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan (Ping *et al.*, 2012). Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi (Mathis dan Jackson, 2011:126). Allen dan Meyer (1990) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi komitmen organisasional yaitu, *affective commitment* berkaitan dengan keinginan secara emosional terikat dengan organisasi, identifikasi serta keterlibatan berdasarkan atas nilai-nilai yang sama. *Continuance commitment*, yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Individu memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. *Normative commitment*, Komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai anggota/karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi. Disini terjadi juga internalisasi norma-norma.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cho *et al.*, (2012) menemukan adanya pengaruh negatif dari kelelahan emosional terhadap komitmen organisasional. Kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap komitmen organisasional artinya semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka komitmen organisasional rendah akibat kelelahan emosional yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional

yang dihadapi pegawai, maka komitmen organisasionalnya tinggi akibat rendahnya kelelahan emosional yang dirasakan pegawai (Riadini, 2014).

Penelitian lain juga menemukan variabel kepuasaan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional (Bayu, 2013). Kepuasaan kerja memiliki hubungan yang positif terhadap komitmen organisasional, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi komitmen organisasional, demikian sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas maka akan menurunkan komitmen mereka terhadap organisasi (Dwi, 2014).

Tabel 1.
Data Jumlah Pegawai Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali Tahun 2016

No.	Bagian	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Tenaga Medis	9
2	Paramedis	21
3	Administrasi/Operator Radio	13
4	Sopir Ambulan	13
Total		56

Sumber : UPT Pusdalops PB BPBD Provinsi Bali, 2016.

Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali sebagai bagian dari organisasi pemerintah Daerah Provinsi Bali yang mempunyai peranan sebagai pusat pengendalian operasi penanggulangan bencana di Provinsi Bali dalam pelaksanaan tugasnya juga sangat tergantung dari sumber daya manusia atau pegawai yang dimilikinya, jumlah pegawai yang bekerja di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan

Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali sebanyak 56 pegawai, sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 1.

Tugas dari Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali yaitu memberikan pelayanan pada masyarakat bila terjadi bencana atau kecelakaan, seperti kebakaran, kecelakaan lalu lintas, banjir bandang, tanah longsor, dan gempa bumi. Instansi ini selalu siaga 24 jam setiap hari, adapun jam kerja dibagi menjadi tiga shift yaitu, setiap hari dibagi dalam 3 *shift* yaitu *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam. Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali juga bertugas untuk memberikan pelayanan kegawat daruratan bidang kesehatan yaitu dengan sesegera mungkin mendatangi tempat kejadian.

Hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali, terdapat masalah yaitu rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Hal ini dapat dilihat dari sikap atasan kepada bawahannya. Sikap atasan yang kurang memperhatikan bawahannya akan menurunkan kepuasan kerja karyawan, seperti peran ganda pada karyawan dan atasan tidak bisa memberi keputusan dalam memecahkan masalah, contoh terjadi kecelakaan di jalan orang yang ditempat kejadian menghubungi UPT Pusdalops BPBD Bali untuk menolong korban sedangkan bos atau atasan meminta sopir untuk mengantarkan pergi keluar kota, saat sopir

menanyakan tugas mana yang saya kerjakan terlebih dahulu bos atau atasan tidak bisa memberi keputusan yang jelas.

Hasil wawancara yang dilakukan juga menunjukkan bahwa pegawai cenderung memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen yang rendah dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi. Komitmen organisasional berhubungan dengan keterikatan emosional karyawan untuk organisasi (Harun *et al.*, 2014). Hal ini ditandai dengan banyaknya pegawai yang pulang sebelum jam kerja berakhir.

**Tabel 2.
Hari dan Jam Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali Tahun 2016**

No.	Hari	Jam kerja
1	Senin-Minggu	(08.00-16.00), (16.00-24.00), (24.00-08.00)

Sumber: UPT Pusdalops PB BPBD Provinsi Bali, 2016.

Pegawai yang pulang sebelum jam kerja selesai mengindikasikan rendahnya komitmen pegawai terhadap organisasi dan dapat menghambat organisasi untuk mencapai tujuannya. Rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali tidak luput dari tingginya kelelahan emosional pegawai. Indikasi tingginya tingkat kelelahan emosional pegawai ditandai dengan meningkatnya stres pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan, pada saat pegawai libur dan ada panggilan darurat pegawai harus segera bekerja dan tidak mendapat libur.

Berdasarkan uraian dari teori dan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasaan Kerja dan Komitmen

Organisasional Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali.

Kelelahan emosional dapat menimbulkan pengaruh terhadap upaya pencapaian kinerja dan terhadap pemenuhan kepuasan kerja seorang karyawan di suatu perusahaan/lembaga (Mangkuprawira, 2002: 193).

Lages (2012) dan Yuliastini (2015) 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. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini yaitu:

H1: Kelelahan Emosional Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja.

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.

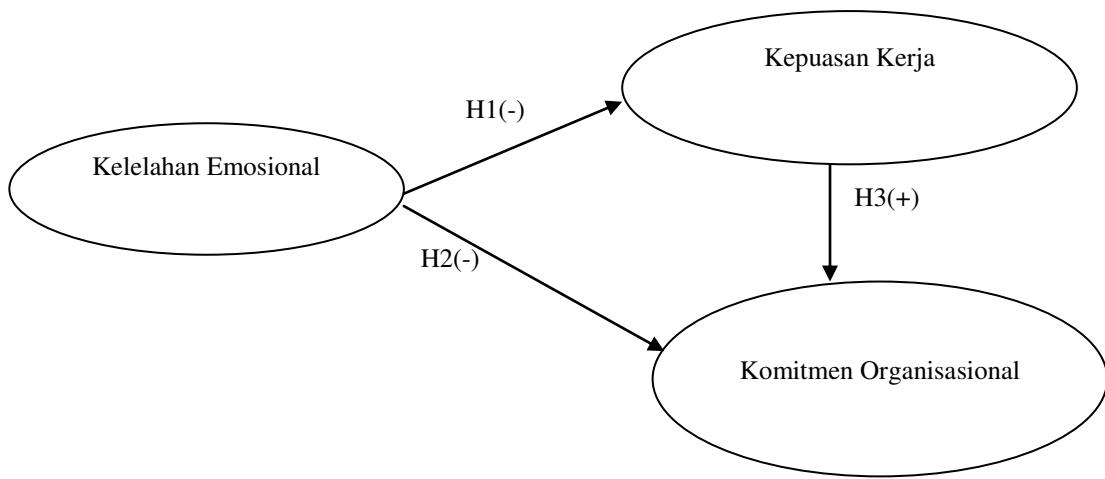
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011), Kusriyani (2016) dan Cho *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu:

H2 : Kelelahan Emosional Berpengaruh Negatif Terhadap Komitmen Organisasional.

Kepuasan kerja berfungsi sebagai patokan dalam menentukan respon emosional karyawan yang nantinya akan berdampak pada komitmen organisasinya, karyawan tersebut akan berkomitmen dengan tempatnya bekerja pada saat kepuasan kerja yang diharapkan oleh pihak karyawan tersebut dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan (Bayu, 2013). Luthans (2009: 248) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen organisasional.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Naderi (2011), ditemukannya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, semakin tinggi kepuasan kerja pegawai semakin tinggi komitmen organisasional karyawannya. Cho *et al.*, (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan komitmen organisasional. Puspitawati dan Riana (2014) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis, yaitu:

H3 : Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Komitmen Organisasional.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : H1: Lages (2012), Mangkuprawira (2002:193), Yuliastini (2015)

H2: Kusriyani (2016), Churiyah (2011), Cho *et al.*, (2012)

H3: Naderi (2011), Bayu (2013), Puspitawati dan Riana (2014)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali, dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarluaskan daftar pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dan selanjutnya diukur dengan menggunakan Skala Likert.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis jalur (*Path Analysis*), yaitu merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel yang berjenjang

berdasarkan teori. Dalam pengujian dengan menggunakan teknis analisis jalur (*Path Analysis*) terlebih dahulu dilakukan pengujian instrument penelitian yaitu berupa uji validitas, uji realibilitas dan asumsi klasik. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji realibilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi alat yang digunakan, sehingga bila alat ukur tersebut digunakan kembali untuk meneliti obyek yang sama dengan teknik yang sama pula walaupun waktunya berbeda, maka hasil yang akan diperoleh adalah sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 56 orang yang karakteristiknya digambarkan sebagai berikut :

Tabel 3.
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Percentase (%)
1	Laki-laki	35	62,5
2	Perempuan	21	37,5
Jumlah		56	100

Sumber: Pusdalops. PB. BPBD. Prov. Bali (2016)

Berdasarkan Tabel 3 nampak bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 62,5% sedangkan 37,5% berjenis kelamin perempuan. Responden laki-laki mendominasi pada penelitian ini, dikarenakan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali lebih memprioritaskan tenaga kerja laki-laki dibandingkan dengan tenaga kerja perempuan, karena

tenaga kerja laki-laki memiliki tenaga fisik yang lebih dibandingkan tenaga kerja perempuan.

Tabel 4.
Karakteristik Responden Menurut Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	21-30	33	58,9
2	31-40	18	32,1
3	41-50	5	9,0
Jumlah		56	100

Sumber: Pusdalops. PB. BPBD. Prov. Bali (2016)

Uraian data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa usia responden pegawai berada pada kisaran usia 20 tahun sampai dengan 50 tahun. Mayoritas responden berusia 21 tahun sampai dengan 30 tahun, atau sebanyak 58,9%, selanjunya sebanyak 32,1% berusia antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun, serta selebihnya sebanyak 9% berusia antara 41 tahun sampai dengan 50 tahun.

Tabel 5.
Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMP	1	1,8
2	SMA	15	26,8
3	Diploma 1	1	1,8
4	Diploma 3	16	28,6
5	S1	23	41
Jumlah		56	100

Sumber: Pusdalops. PB. BPBD. Prov. Bali (2016)

Dilihat dari Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebesar 41 persen, sedangkan responden dengan persentase terkecil berpendidikan SMP dan D1 yaitu sebesar 1,8 persen dan 1,8 persen. Responden dengan tingkat pendidikan S1 mendominasi dalam penelitian

ini, hal ini disebabkan karena karyawan dengan tingkat pendidikan S1 dianggap mampu dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan.

**Tabel 6.
Uji Validitas**

No	Variabel	Item	Korelasi	Keterangan
		Pernyataan	Item Total	
1	Komitmen Organisasional (Y2)	Y _{2,1}	0,892	Valid
		Y _{2,2}	0,920	Valid
		Y _{2,3}	0,897	Valid
2	Kepuasan Kerja (Y1)	Y _{1,1}	0,653	Valid
		Y _{1,2}	0,842	Valid
		Y _{1,3}	0,794	Valid
		Y _{1,4}	0,868	Valid
		Y _{1,5}	0,790	Valid
3	Kelelahan Emosional (X)	X _{1,1}	0,858	Valid
		X _{1,2}	0,924	Valid
		X _{1,3}	0,935	Valid
		X _{1,4}	0,905	Valid

Sumber : Data diolah (2016)

Hasil uji validitas pada Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid.

**Tabel 7.
Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Komitmen Organisasional (Y2)	0,863	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (Y1)	0,802	Reliabel
3	Kelelahan Emosional (X)	0,842	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2016)

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 7 menunjukkan bahwa ketiga instrumen penelitian yaitu memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Berdasarkan uji validitas dan realibilitas

pada penelitian ini, keseluruhan variabel penelitian *valid* dan *reliable* sehingga dapat dilanjutkan.

Tabel 8.
Hasil Uji Normalitas Struktur 1

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	56
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,946
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,332

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Sminarnov* (K-S) sebesar 0,946, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,332. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,332 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05

Tabel 9.
Hasil Uji Normalitas Struktur 2

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	56
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,282
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,075

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Sminarnov* (K-S) sebesar 1,282, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,075. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,075 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Tabel 10.
Hasil Uji Multikoleniaritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kelelahan Emosional (X)	0,490	2,039
Kepuasan Kerja (Y1)	0,490	2,039

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi 2 bebas dari multikolinearitas.

Tabel 11.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 1

Model	Sig.	Keterangan
Kelelahan Emosional	0,224	Lulus Uji

Sumber : Data Diolah (2016)

Pada Tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai sig. dari variabel kelelahan emosional sebesar 0,224 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 12.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 2

Model	Sig.	Keterangan
Kelelahan Emosional	0,731	Lulus Uji
Komitmen Organisasional	0,520	Lulus Uji

Sumber : Data Diolah (2016)

Pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai sig. dari variabel kelelahan emosional dan kepuasan kerja masing-masing sebesar 0,731 dan 0,520. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 13.
Hasil Analisis Jalur Struktur 1

Model	R Square	Standardized Coefficient	Sig.
		Beta	
Kelelahan Emosional	0,510	-,737	,000

Sumber : Data Diolah (2016)

$$Y_1 = \alpha - 0,737 X + e_1$$

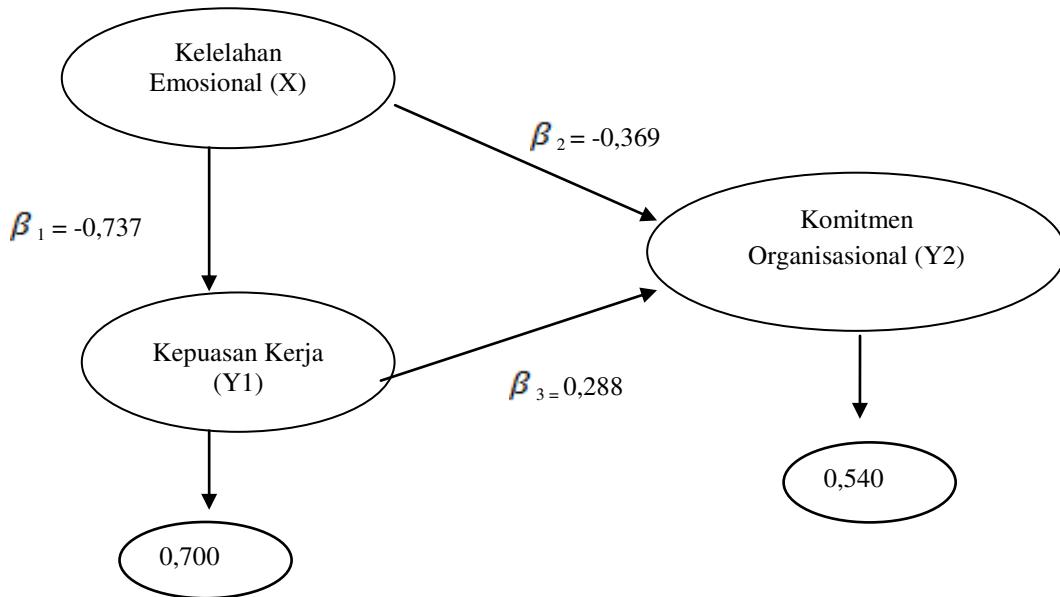
Nilai koefisien beta sebesar -0,737 berarti kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila kelelahan emosional meningkat maka kepuasan kerja pegawai akan menurun sebesar 0,737.

Tabel 14.
Hasil Analisis Jalur Struktur 2

Model	R Square	Standardized Coefficients		Sig.
		Beta		
Kelelahan Emosional	0.708	-.369		.000
Kepuasan Kerja	0.708	.228		.000

Sumber : Data Diolah (2016)

$$Y_2 = \alpha - 0,369 X + 0,288 Y_1 + e_2$$



Gambar 2. Diagram Hasil Analisis Jalur Penelitian

Sumber : Data Diolah(2016)

Nilai koefisien beta 1 sebesar -0,369, berarti kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Jika kelelahan emosional meningkat maka komitmen organisasional pegawai menurun sebesar 0,369. Nilai

koefisien beta 2 sebesar 0,288, berarti kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Jika kepuasan kerja meningkat maka komitmen organisasional pegawai meningkat sebesar 0,288.

Tabel 14.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kelelahan Emosional (X), Kepuasan Kerja (Y1), dan Komitmen Organisasional (Y2)

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Kerja (M) ($\beta_1 \times \beta_3$)	Pengaruh Total
X → Y1	-0,737	-	-0,737
X → Y2	-0,369	-0,212	-0,581
Y1 → Y2	0,288	-	0,288

Sumber : Data Diolah (2016)

Tabel 15.
Uji Anova Struktur 1

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	350.873	1	350.873	56.100	.000 ^a
Residual	337.740	54	6.254		
Total	688.614	55			

Sumber : Data Diolah (2016)

Tabel hasil uji anova (UJI F) di atas, diperoleh nilai antar kelompok pembanding = 1, nilai dalam kelompok penyebut = 54, pada alfa=0,05 maka nilai F tabelnya adalah $F_{0,05}(1,54) = 4,02$. Sedang F hitung = 56,100. Nilai Fhitung > Ftabel, $56,100 > 4,02$, dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Maka H0 ditolak pada taraf nyata 0,05 (H1 diterima). Kesimpulannya, pada variabel yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan).

Tabel hasil uji anova (UJI F), diperoleh nilai antar kelompok pembanding = 2, nilai dalam kelompok penyebut = 53, pada alfa=0,05 maka nilai F tabelnya adalah $F_{0,05}(2,53) = 3,17$. Sedang F hitung = 64,331. Nilai Fhitung > Ftabel,

$64,331 > 3,17$, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak pada taraf nyata $0,05$ (H_1 diterima). Kesimpulannya, pada variabel yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan).

Tabel 16.
Uji Anova Struktur 2

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	246.045	2	123.022	64.33	.000 ^a
Residual	101.353	53	1.912		
Total	347.398	55			

Sumber : Data Diolah (2016)

Hasil pengujian hipotesis variabel kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja diperoleh Sig. sebesar $0,000$ dengan koefisien beta $-0,737$. Nilai Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, apabila kelelahan emosional yang dirasakan pegawai tinggi maka kepuasan kerja pegawai menurun. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kelelahan emosional berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja dapat diterima. Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebelumnya yang dilakukan Lages (2012), Mangkuprawira (2002:193), Yuliastini (2015) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja pegawai dapat ditingkatkan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali apabila karyawan tidak mengalami kelelahan emosional di organisasi.

Hasil pengujian hipotesis variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasional diperoleh Sig. sebesar $0,000$ dengan koefisien beta $-0,369$. Nilai Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif

dan signifikan terhadap komitmen organisasional, maka maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, apabila kelelahan emosional yang dirasakan pegawai tinggi maka komitmen organisasional pegawai tersebut rendah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional dapat diterima. Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebelumnya yang dilakukan oleh Kusriyani (2016), Churiyah (2011), Cho *et al.*, (2012) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional karyawan. Komitmen organisasional pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali dapat ditingkatkan apabila pegawai tidak mengalami kelelahan emosional di organisasi.

Hasil pengujian hipotesis variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh Sig. sebesar 0,000 dengan koefisien beta 0,288. Nilai Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, maka maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, apabila kepuasan kerja yang dirasakan pegawai tinggi maka komitmen organisasional pegawai tersebut tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional dapat diterima. Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebelumnya yang dilakukan oleh Naderi (2011), Bayu (2012), Puspitawati dan Riana (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional karyawan. Komitmen organisasional pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana Badan

Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali dapat ditingkatkan apabila kepuasan pegawai di organisasi tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang diperoleh pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali. 2) Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional maka semakin rendah komitmen organisasional pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali. 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana

(UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat komitmen organisasional pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali.

Saran

Hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang terutama yang berkaitan dengan kelelahan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional antara lain: 1) Organisasi perlu memperhatikan beban para pegawai, agar pegawai tidak mengalami kelelahan emosional karena beban kerja yang berat. 2) Untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengendalian dan Operasional Penanggulangan Bencana (UPT Pusdalops PB) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali organisasi perlu memperhatikan tingkat kelelahan emosional para pegawai karena semakin tinggi tingkat kelelahan emosional pegawai maka kepuasan kerja dan komitmen organisasi rendah.

REFERENSI

- Allen, N.J., and Meyer J.P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, *Journal of Occupational Psychology*. Vol.63. No.1. pp. 1-18.
- Arifin, Solikhun. 2012. Pengaruh Partisipasi Penyusunan Angaran Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponogoro.

- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Daus, C. S. 2002. Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28(3), 307–338.
- 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.
- Bayu Surya Parwita, Gde. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Studi Pada Dosen Yayasan Universitas Mahasaraswati Denpasar. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar*.
- Dwi Puspitawati, Ni Made dan Gede Riana. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vol.8 No.1, Februari 2014.
- Caputo, J. S., 1991. Stress and burnout in library service. Canada : *the Oryx Press*.
- Cherniss, C. 2001. *Emotional Intelligence And Organizational Effectiveness*. <http://media.wiley.com/productdata/excerpt/02/07879569/0787956902.pdf> diunduh pada 15 juni 2016.
- Churiyah, Madziatul. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*:i16(2).
- Cho. Yoon-Na, Brian N. Rutherford, JungKun Park. 2012. Emotional Labor's Impact In a Retail Environment. *Journal of Business Research*, doi:10.1016/j.jbusres.2012.04.015.
- Cregan, Christin, Carol T Kulik, and Dani Salinger. 2013. The Effects Of Age And Drug Dependency On The Emotional Exhaustion And Job Satisfaction Of Adult Streetworkers In Australia. *Arch Sex Behavior* 42:851-861.
- Crossman. 2003. Job satisfaction and employee performance of Lebanese. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 18 No. 4, 2003 pp. 368 – 376.
- Davis, Keith dan John W., Newstorm. 1985 *Perilaku Dalam Organisasi*, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R.W. 2004. “*Management*, 7th edition”. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.

- Handoko,T. Hani. 2007. *Manusia Manajemen Personalia dan Sumber Daya*, Liberty, Yogyakarta.
- Harun, Haryani, Rohani Salleh, Muntaz Ali Memon, M Noor Rosli Baharon, dan Azrai Abdullah. 2014. Job Satisfaction, Organizational Commitment and Stress among Offshore Oil Gas Platform Employees. *Asian Social Science*. Vol. 10 No. 11. Pp. 28-23.
- Hasan, Lenny. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Pertambangan Dan Energi Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumiaksara.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi . Jakarta: Bumiaksara.
- Houkes, Inge. Peter P M Janssen., Jan de Jonge., and Arnold B Bakker. 2003. Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: a multisample longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Imam, Ghozali dan Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Koesmono. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Managemen dan Kewirausahaan*, 7(2), pp: 171-188.
- Kowey, Wylda Olivia. 2016. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. ejurnal.wisnuwardhana.ac.id/index.php/arta/article/.../664/676 diunduh pada 23 Juli 2016.
- Kusriyani, Theresia. 2016. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensitas Turnover yang Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management* Vol.02 No.02.
- Lages, CR. 2012. Employees' External Representation Of Their Workplace: Key Antecedents. *Journal Of Business Research*. 65;1264-1272.
- Leiter & Maslach C. (1997). The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. USA: *Jossey Bass*
- Luthans, F. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Andi

- Malayu S.P Hasibuan. 1999. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Buku I ,Jakarta : CV. Haji Masagung
- Mangkuprawira, Syafry. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Maslach C. & Jackson S.E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2, 99-113.
- Mathis, R.L dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. 1993. Commitment to organizational and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538- 551.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. 1997 *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mowday, R.T, Porter, L.W dan Steers R.M. 1982. Employee Organization Lingkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. London: Academic Press Inc.
- Naderi Anari, Nahid. 2012. Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Jurnal of Management*, Vol 24, Iss 4. pp 256 – 269.
- Nurjayadi, D.R. 2004. Burnout pada karyawan. *Pronesis*, 6(11), 40-54.
- Pines, A. Aronson, E. 1989. *Career Burnout : Causes and Cures* . New York : The Free Press, A Division of Macmillan, Inc
- 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.
- Puspitawati, N dan I Gusti Riana. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 8(1):68-80.
- Putri, Anggia. 2012. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Perilaku Belajar Pada Mahasiswa yang Bekerja. *Jurnal Psikologi*.
- Riandini . Sintya Ayu, Moh. Mukeri Warso, Andi Tri Haryono. 2014. Effect Of Role Conflict , Fatigue Emotional And Job Satisfaction Commitment To The Organization PT . Nyonya Meneer Semarang.

Http://Jurnal.Unpand.Ac.Id/Index.Php/Ms/Article/Viewfile/293/289
diunduh pada 6 Juli 2016.

- Salancik, G. R. 1977. Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. M. Staw and G. R. Salancik (Eds.). *New Directions in Organizational Behavior*: 1- 54. Chicago: St. Clair.
- 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.
- Sutrisno, H. Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syed Harris Laeeque, 2014, Role of Work-Family Conflict in Job Burnout: Support from the Banking Sector of Pakistan, *International Letters of Social and Humanistic Sciences* Vol. 40 (2014) pp 1-12.
- Tan, D. S. K., & Akhtar, S. 1998. Organizational commitment and experienced burnout: An exploratory study from a Chinese cultural perspective. *International Journal of Organizational Analysis*, 6(4), 310–333.
- Umar, Husein. 2007. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Usman. A. 2012. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Self Efficacy terhadap Kelelahan Emosional, Kepuasaan Kerja dan Komitmen Organisasi serta dampaknya terhadap Penyimpangan Organisasi pada Inspektorat kabupaten/kota di Sulawesi Selatan. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/.../Bab%201%20New%2002.docx> diunduh 17 Juni 2016.
- Utama, Made Suyana. 2009. Buku Ajar *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74. And *Social Psychology*, 74, 224–237.
- Wendi, A. Nasution. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Turn Over Pada Call Centera Telkomsel Di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*: 4(1).
- Widiastuti, Dhian Zusmiasih., dan Astuti Kamsih. 2008. Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Burnout Pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal InSight*. 6(2)

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.

Zaglady, Abdul Latif. 2005."Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dalam Pencapaian Komitmen Organisasi", <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/1Apr05124.pdf> diunduh tanggal 15 Juni 2016.