

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kerja, terdapat pekerjaan-pekerjaan dimana karyawannya sangat rentan untuk mengalami kelelahan emosional. Pekerjaan-pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan yang tugas dan tanggung jawabnya banyak berkaitan dengan pelanggan, misalnya seperti *frontliner* di bank dan *front office* di hotel. Mereka sebagai “*wajah*” utama perusahaan yang dituntut untuk mampu menggambarkan citra perusahaan yang baik kepada pelanggannya. Hal ini pada akhirnya memaksa karyawan untuk bertanggung jawab memastikan kepuasan pelanggannya dalam setiap pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab itu tentu menjadi tanggung jawab yang melelahkan secara emosional, karena mereka harus menciptakan lingkungan yang ramah, berpura-pura senang dengan selalu tersenyum kepada pelanggan dalam situasi apapun, meskipun sebenarnya mereka sedang berada dalam tekanan. Meskipun kepuasan pelanggan tidak diragukan lagi merupakan hal yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, namun penekanan yang berlebihan ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan kekuatan antara pelanggan dengan karyawan pada bagian pelayanan, dimana pelanggan cenderung menyalahgunakan kekuatan tersebut (Harris & Daunt, 2013; Rafaeli dkk., 2012). Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh

Harris & Daunt (2013), diketahui memang benar pelanggan seringkali mengambil keuntungan dari posisi mereka dan semakin menyalahgunakan kekuasaan serta hak mereka, yang dalam beberapa kasus pada akhirnya meluas menjadi suatu ancaman atau bahkan menyerang karyawan.

Dalam dunia perbankan, istilah umum seperti *frontliner* sudah banyak dikenal oleh masyarakat. *Frontliner* sendiri merupakan suatu istilah untuk menyebut *customer service* dan *teller*. Pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk melakukan kontak langsung dengan pelanggan, terutama pada perusahaan di bidang jasa yang mengutamakan pelayanan, tentu saja menciptakan lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan. Tekanan-tekanan tersebut bisa saja berasal dari perlakuan-perlakuan yang tidak menyenangkan dari rekan kerja, atasan, maupun dari komplain nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan (Sakurai & Jex, 2012). *Frontliner* yang dalam tugas kesehariannya diharuskan untuk berhadapan dengan pelanggan, dalam hal ini adalah nasabah bank, memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk mengalami perilaku yang tidak menyenangkan. Hal ini disebabkan karena *frontliner* di bank memiliki intensitas dalam bertemu pelanggan jauh lebih besar dibandingkan dengan *front office*. Menurut Kasmir (2011), salah satu tugas *customer service* di bank adalah menerima, melayani dan mengatasi permasalahan nasabah. Dalam praktiknya, tidak semua nasabah mengajukan keluhan dan permasalahan terkait bank secara baik-baik kepada *customer service*. Tak jarang, para *customer service* di bank juga harus mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan dari nasabahnya ketika mereka

mengajukan keluhan. Hal ini apabila berlangsung secara terus menerus dapat berdampak negatif bagi *frontliner*, yaitu mereka menjadi semakin tidak bahagia, tidak dapat fokus pada pekerjaan dan cenderung menampilkan hasil yang negatif seperti stres terkait tugas, perilaku *psychological withdrawal*, kinerja buruk, penurunan motivasi dalam bekerja, dan kelelahan emosional (Porath & Pearson, 2010; Schilpzand dkk., 2016; Van Jaarsveld & Walker, 2010).

Kelelahan emosional merupakan suatu perasaan emosional yang berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan individu lain (Maslach & Jackson, 1981). Dari definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa salah satu penyebab munculnya kelelahan emosi diakibatkan oleh adanya kontak dengan orang lain yang menguras sumber daya emosi seseorang. Definisi lain dikemukakan oleh Maslach & Goldberg (1998), dimana kelelahan emosi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang merasakan perasaan lelah akibat terkurasnya sumber emosi. Sumber kelelahan emosi tersebut banyak ditemukan karena beban kerja dan konflik-konflik yang mungkin muncul pada pekerjaannya.

Menurut Widiastuti & Kamsih (2008), kelelahan emosional ini muncul akibat adanya stres berlebihan yang tidak mampu diatasi oleh individu tersebut. Tanda seseorang mengalami kelelahan emosional adalah muncul gejala-gejala umum, seperti rasa cemas saat bekerja, disertai dengan perasaan bosan dan tertekan secara terus menerus dan akan terakumulasi secara otomatis sehingga dapat menguras energi orang-orang yang mengalaminya (Maslach & Jackson,

1981). Selanjutnya, Pines, dkk (1989) menyatakan bahwa rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, lebih cepat marah, gelisah, tidak peduli dengan sekitar, merasa tidak memiliki, putus asa, sedih, merasa tertekan, dan tidak berdaya adalah tanda-tanda seseorang mengalami kelelahan emosional. Maslach & Jackson (1981) juga mengemukakan bahwa seseorang yang mengalami kelelahan emosional akan memiliki tanda-tanda, diantaranya adalah terkurasnya sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, merasa tertekan, apatis terhadap pekerjaan yang ada, dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan yang membuat ia merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis.

Kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan, apabila dibiarkan secara terus menerus dapat memiliki dampak yang buruk bagi perusahaan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Wright & Cropanzano (1998) diperoleh hasil bahwa karyawan yang kelelahan secara emosional akan menunjukkan kinerja pekerjaan yang berkurang dan akhirnya berhenti dari pekerjaan mereka. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kelelahan emosional dapat menurunkan performa kerja karyawan di tempat kerja dan meningkatkan adanya *turnover intention*. Menurut teori COR, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang kelelahan secara emosional, tanpa mendapatkan manfaat dari bantuan atau intervensi dari luar, akan merespons stres yang dialaminya dengan menggunakan strategi *coping* yang dirancang untuk meminimalkan kehilangan sumber daya yang lebih besar (Wright & Cropanzano, 1998). Selanjutnya,

sebuah penelitian juga dilakukan oleh Qureshi & Sajjad (2015) terkait dengan kelelahan emosi pada pekerja yang bekerja di kerajaan Arab Saudi. Dari penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa kelelahan emosional secara signifikan berhubungan negatif dengan kepuasan kerja dan performa kerja karyawan, dimana semakin tinggi kelelahan emosional yang dirasakan karyawan, maka akan semakin rendah kepuasan kerja dan juga performa kerja yang dimilikinya (Qureshi & Sajjad, 2015). Dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional yang dimiliki oleh karyawan dapat berdampak pada performa kerja, kepuasan kerja, dan adanya *turnover intention*. Dampak kelelahan emosional ini, apabila dirasakan oleh *frontliner* sebuah bank, tentu saja dapat merugikan bank tersebut. Sebagai garda terdepan dalam melakukan pelayanan langsung kepada nasabah, *frontliner* diharapkan memiliki performa kerja yang baik, supaya dapat menampilkan citra bank yang baik pula di hadapan nasabah.

Kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah beban kerja, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial, stres kerja (Schaufeli & Enzmann, 1998), dan perilaku tidak menyenangkan dari pelanggan (*customer incivility*) (Cho, dkk, 2016). Sebuah penelitian dilakukan oleh Cho, dkk (2016) berkaitan dengan *workplace incivility*, dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa *workplace incivility* secara signifikan dapat meningkatkan kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan. *Workplace incivility* ini di dalamnya termasuk perilaku *incivility* yang dilakukan oleh pelanggan (*customer incivility*),

supervisor (*supervisor incivility*), dan rekan kerja (*co-worker incivility*) (Cho, dkk, 2016).

Workplace incivility merupakan suatu istilah umum yang berkaitan dengan tingkat perilaku menyimpang berintensitas rendah yang dilakukan seseorang dengan maksud yang ambigu dalam menyakiti targetnya (Lim dkk., 2008). Dalam hal ini, *workplace incivility* tidak sama dengan agresi. Perbedaan yang mendasar terdapat pada tujuannya, dimana agresi dianggap sebagai perilaku yang dimaksudkan untuk menyakiti atau melukai orang lain secara fisik atau psikologis, dan tidak sering dialami di tempat kerja (Pearson dkk., 2001), sedangkan *incivility* yang sering dialami, merupakan suatu istilah yang memiliki tujuan ambigu mengenai ada atau tidaknya niat pelaku untuk menyakiti targetnya (Kern & Grandey, 2009). *Workplace incivility* ini sendiri mencakup perilaku-perilaku menyimpang di tempat kerja yang dapat dilakukan oleh *customer*, *co-worker*, dan *supervisor*.

Customer incivility merupakan salah satu bagian dari *workplace incivility*. *Customer incivility* didefinisikan sebagai perilaku menyimpang berintensitas rendah yang dilakukan oleh seseorang dalam peran pelanggan dengan maksud ambigu untuk menyakiti seorang karyawan dan melanggar norma sosial dalam saling menghormati dan sopan santun (Kern & Grandey, 2009; Sliter dkk., 2012). Perilaku-perilaku yang termasuk dalam *incivility* antara lain merendahkan seseorang, tidak memperhatikan pernyataan mereka, tidak menunjukkan ketertarikan kepada pendapat mereka, dan mengabaikan

atau mengucilkan mereka dari persahabatan sosial di tempat kerja (Hershcovis, 2011).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Martínez-iñigo, dkk (2007) menyatakan bahwa regulasi emosi memiliki hubungan negatif dengan kelelahan emosional. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa semakin tinggi regulasi emosi yang dimiliki seseorang, maka kelelahan emosional yang mungkin terjadi akan semakin menurun. Hasil yang serupa juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Gagnon, dkk (2016) yang menyatakan bahwa regulasi emosi memiliki hubungan negatif dengan kelelahan emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila seorang karyawan memiliki regulasi emosi yang baik, maka akan kecil kemungkinannya ia mengalami kelelahan emosi di tempat kerja.

Regulasi emosi dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk memonitor, mengevaluasi, dan memodifikasi reaksi emosionalnya dalam mencapai tujuan (Thompson, 1994). Seseorang yang memiliki kemampuan regulasi emosi yang baik, akan memiliki kemampuan untuk memodifikasi reaksi emosionalnya. Ketika ia mengalami perilaku *incivility* di tempat kerja, ia akan cenderung untuk memberikan reaksi emosional yang lebih positif dibandingkan dengan seseorang yang memiliki kemampuan regulasi emosi yang rendah. Selanjutnya, menurut Gross & Thompson (2007), regulasi emosi merupakan strategi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar oleh individu untuk mempertahankan, memperkuat, atau mengurangi satu atau lebih aspek dari respon emosinya yang dapat berupa

pengalaman emosi dan perilaku. Individu yang memiliki regulasi emosi yang baik dapat mempertahankan atau meningkatkan, dan mengurangi emosi yang ia rasakan, baik emosi positif maupun emosi negatif. Gross (1998) juga menjelaskan bahwa terdapat lima strategi yang digunakan dalam regulasi emosi seseorang, yaitu pemilihan situasi (*situation selection*), modifikasi situasi (*situation modification*), penyebaran perhatian (*attentional deployment*), penilaian ulang (*cognitive reappraisal*) dan penekanan (*expressive suppression*). Namun, terdapat dua strategi regulasi emosi yang paling umum yang berkaitan dengan *coping* stres seseorang, yaitu: penilaian ulang (*cognitive reappraisal*) dan penekanan ekspresif (*expressive suppression*) (Gross, 1998).

Kemampuan regulasi emosi penting dimiliki individu untuk memperoleh emosi yang adaptif dan perilaku yang terorganisir. Regulasi emosi ini memiliki fungsi yang utama dalam menanggapi emosi secara fleksibel, memberikan respon yang sesuai dengan situasi, menaikkan penampilan dan merubah secara cepat serta efektif respon emosi untuk menyesuaikan dengan situasi yang berubah (Thompson, 1994). Hal ini tentu saja menjadi penting bagi individu supaya individu dapat efektif dalam melakukan *coping* terhadap berbagai permasalahan yang mendorong individu untuk merasakan emosi negatif, seperti perasaan sedih, marah, benci, kecewa, atau frustrasi. Individu yang mampu mengelola emosi negatifnya dengan baik akan lebih memiliki daya tahan untuk tidak mengalami kecemasan dan depresi (Thompson, 1994).

Berdasarkan latar belakang ini, dapat diketahui bahwa salah satu penyebab munculnya kelelahan emosional di tempat kerja adalah *customer incivility*. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cho, dkk (2016), *customer incivility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan emosional. Namun, pada penelitian sebelumnya, belum diteliti apakah terdapat variabel yang mungkin dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh yang diberikan *customer incivility* terhadap kelelahan emosional. Dalam menyikapi hal tersebut diperlukan adanya kajian atau penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *customer incivility* terhadap kelelahan emosional dengan melihat peran regulasi emosi sebagai variabel moderator pada *frontliner* bank. *Incivility* yang dimaksud dalam penelitian ini berfokus pada *incivility* yang dilakukan oleh *customer*, dalam hal ini adalah nasabah bank.

1.2 Identifikasi Masalah

Suatu pekerjaan yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan kontak langsung dengan pelanggan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya karena mereka merupakan “*wajah*” utama yang mampu menggambarkan citra perusahaan kepada pelanggan. Mereka harus mampu memberikan pelayanan terbaik yang mereka miliki, supaya dapat membangun *image* perusahaan yang baik pula di mata pelanggan. Mereka sangat mengutamakan kepuasan pelanggannya. Namun, hal tersebut pada akhirnya menyebabkan munculnya ketidakseimbangan kekuatan antara pelanggan dengan karyawan pada bagian pelayanan, dimana pelanggan

cenderung menyalahgunakan kekuatan tersebut (Harris & Daunt, 2013; Rafaeli dkk., 2012). Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Harris & Daunt (2013), diketahui memang benar pelanggan seringkali mengambil keuntungan dari posisi mereka dan semakin menyalahgunakan kekuasaan serta hak mereka, yang dalam beberapa kasus pada akhirnya meluas menjadi suatu ancaman atau bahkan menyerang karyawan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cortina, dkk (2001). Cortina, dkk (2001) melakukan suatu penelitian untuk mengetahui tingkat *incivility* yang dialami oleh karyawan di sebuah perusahaan di Amerika. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan hasil bahwa perilaku *incivility* semakin meningkat selama tahun-tahun terakhir, dengan data sebanyak 71% (N = 808) karyawan melaporkan beberapa pengalaman *incivility* di tempat kerja dalam 5 tahun terakhir, terkadang hal tersebut bersamaan dengan adanya pengalaman pelecehan seksual. Lebih khusus lagi, sebanyak 39% telah mengalami perilaku *incivility* rata-rata "sesekali", sebanyak 25% mengalami *incivility* "kadang-kadang", dan sebanyak 6% mengalami perilaku *incivility* "sering" atau "berkali-kali".

Menurut Pearson, dkk (2001), perilaku *incivility* didefinisikan sebagai suatu perilaku menyimpang berintensitas rendah yang dilakukan oleh seseorang dalam peran pelanggan dengan maksud ambigu untuk menyakiti seorang karyawan dan melanggar norma sosial dalam saling menghormati dan sopan santun. Perilaku *incivility* ini memiliki tiga dimensi, yaitu *incivility* yang dilakukan oleh pelanggan (*customer incivility*), supervisor (*supervisor incivility*), dan rekan kerja (*coworker incivility*). Dalam konteks *customer*

incivility atau perilaku *incivility* yang dilakukan oleh pelanggan, dapat berupa kurangnya perhatian atau ketidakpekaan terhadap sesuatu, dan secara tidak sengaja serta tanpa pemikiran sebelumnya yang memadai (Cortina dkk., 2001; Hershcovis, 2011). Selanjutnya, yang termasuk perilaku *customer incivility* yang lain adalah merendahkan karyawan, tidak memperhatikan pernyataan yang disampaikan oleh karyawan, tidak menunjukkan ketertarikan kepada pendapat yang diberikan oleh karyawan, dan mengabaikan atau mengucilkan karyawan dari lingkungan sosial di tempat kerja (Hershcovis, 2011). Sliter, dkk (2012) juga menyebutkan bahwa perilaku *customer incivility* dapat berupa sikap kasar dalam berbicara, menunjukkan sikap jengkel dan tidak sabar, dan sikap tidak mempercayai ucapan yang disampaikan oleh karyawan.

Perilaku *incivility* perlu mendapatkan perhatian khusus dari suatu perusahaan. Menurut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, banyak sekali dampak negatif yang dapat muncul akibat adanya perilaku *incivility* yang dirasakan oleh karyawan, diantaranya adalah dapat berpengaruh negatif terhadap kesehatan karyawan, kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, produktivitas kerja, komitmen kerja, dan memunculkan adanya *turnover intention* (Lim dkk., 2008; Pearson dkk., 2001; Wright dkk., 2012). Penelitian yang lain juga menyebutkan dampak negatif adanya perilaku *incivility* di tempat kerja, yaitu dapat memunculkan stres terkait tugas, perilaku *psychological withdrawal*, kinerja buruk, kelelahan emosional dan penurunan motivasi dalam bekerja (Porath & Pearson, 2010; Schilpzand dkk., 2016; Van Jaarsveld & Walker, 2010). Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan

sebelumnya, perilaku *incivility* di tempat kerja juga menciptakan beban keuangan yang berat bagi organisasi kesehatan. Beban keuangan tersebut diperkirakan mencapai \$23,8 miliar per tahun di Amerika Serikat untuk menutupi biaya langsung dan tidak langsung yang terkait dengan perilaku *incivility* dan kekerasan di tempat kerja, seperti *absenteeism*, *turnover*, kehilangan produktivitas, dan *legal action* (Sheehan dkk., 2001).

Berdasarkan penjelasan singkat diatas, dapat diketahui bahwa perilaku *incivility* di tempat kerja dapat menimbulkan banyak dampak negatif, baik bagi karyawan itu sendiri, maupun bagi perusahaan, salah satunya adalah kelelahan emosional. Regulasi emosi yang dimiliki oleh karyawan diprediksikan mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh yang diberikan oleh *customer incivility* di tempat kerja terhadap kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan, sehingga variabel regulasi emosi dipilih oleh peneliti sebagai variabel moderator pada penelitian ini. Pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya belum ada yang membahas pengaruh *customer incivility* terhadap kelelahan emosi dengan melihat peran dari regulasi emosi pada *frontliner* bank di Indonesia, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.3.1 *Customer incivility*

Perilaku *incivility* di tempat kerja merupakan suatu istilah umum yang mengarah kepada perilaku menyimpang dengan tingkatan rendah dan bersifat ambigu dalam menyakiti targetnya (Sliter dkk., 2012). Perilaku *incivility* di tempat kerja di dalamnya mencakup tiga hal, yaitu *incivility* yang dilakukan oleh pelanggan (*customer incivility*), supervisor (*supervisor incivility*), dan rekan kerja (*coworker incivility*) (Sliter dkk., 2012). *Incivility* yang akan diteliti dalam penelitian ini berfokus pada perilaku *incivility* di tempat kerja yang dilakukan oleh pelanggan (*customer incivility*). *Customer incivility* merupakan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

1.3.2 Kelelahan emosi (*emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional didefinisikan sebagai suatu perasaan emosional yang berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan individu lain (Maslach & Jackson, 1981). Kelelahan emosional merupakan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini.

1.3.3 Regulasi emosi

Regulasi emosi didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk memonitor, mengevaluasi, dan memodifikasi reaksi emosionalnya dalam mencapai tujuan (Thompson, 1994). Dalam

penerapannya, regulasi emosi memiliki dua strategi yang paling umum digunakan, yaitu regulasi emosi *cognitive reappraisal* dan regulasi emosi *expressive suppression*. Regulasi emosi merupakan variabel moderator yang digunakan dalam penelitian ini.

1.3.4 *Frontliner Bank*

Salah satu unit kerja yang ada di bank adalah *frontliner*. Menurut Kiling (2016), yang termasuk dalam jenis/posisi jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* dalam sebuah bank adalah *teller* dan *customer service*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan subjek *frontliner bank*, yaitu *teller* dan *customer service*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, terbentuk suatu rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh negatif *customer incivility* terhadap kelelahan emosional pada *frontliner bank*?
2. Apakah regulasi emosi memoderasi pengaruh negatif *customer incivility* terhadap kelelahan emosional pada *frontliner bank*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji secara empiris mengenai ada tidaknya pengaruh *customer incivility* terhadap

kelelahan emosional yang dialami oleh *frontliner* bank; serta mengetahui peran moderasi regulasi emosi pada pengaruh *customer incivility* terhadap kelelahan emosional yang dialami oleh *frontliner* bank.

1.5 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dan literatur yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh *customer incivility* dengan kelelahan emosional,
2. Penelitian ini bermanfaat bagi bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi dalam memberikan sumbangan wawasan terkait pengaruh *customer incivility* dengan kelelahan emosional.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini memberikan manfaat pengetahuan bagi tenaga pengembangan sumber daya manusia (*human resources development*) dalam suatu perusahaan untuk melakukan evaluasi *well-being* karyawannya selama bekerja.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap strategi yang harus diterapkan perusahaan untuk mengatasi kelelahan emosional yang mungkin dialami oleh karyawannya.