

## ABSTRAKSI

Sebuah perusahaan jasa, pastinya memiliki karyawan yang bekerja sebagai *contact employee*. Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah sebuah organisasi pemerintahan penegak hukum yang mengabdikan pada negara dan masyarakat juga merupakan sebuah ‘perusahaan’ dimana ‘karyawannya’ adalah polisi yang juga melakukan kontak langsung dengan warga sipil. Seperti pada umumnya karyawan, mereka juga melakukan interaksi dan mengalami berbagai emosi saat bertugas. Emosi yang mereka alami bisa saja fluktuatif, baik dari dalam diri mereka sendiri, maupun karena situasi dan tuntutan pekerjaan. Para polisi ini kadang juga harus menekan perasaan, atau bahkan memunculkan perasaan yang disesuaikan dengan situasi dan tuntutan pekerjaan. Dengan adanya tuntutan dan situasi tersebut, mereka dapat mengalami kelelahan emosional dan krisis pribadi diri yang disebut *burnout*.

Penelitian ini terdiri atas empat variabel, yaitu: *emotional job demand*, *emotional display rules*, *emotional dissonance*, dan *burnout*. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dan rumusan masalah yang diajukan, terdapat empat hipotesis. Perhitungan *outer* dan *inner model* yang mencakup uji validitas, reabilitas, serta analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 2.0. Teknik analisis yang digunakan untuk semua hipotesis adalah *Partial Least Square*.

Hasil pengujian terhadap obyek Polisi Reserse Kriminal Polda Jatim menghasilkan: (1) *Emotional job demand* berpengaruh signifikan terhadap *emotional display rules*, (2) *Emotional job demand* berpengaruh signifikan terhadap *emotional dissonance*, (3) *Emotional display rules* berpengaruh secara signifikan terhadap *emotional dissonance*, (4) *Emotional dissonance* berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout* dan memediasi hubungan antara *emotional job demand* dengan *burnout*.

Kata Kunci : *Emotional job demand*, *emotional display rules*, *emotional dissonance*, dan *burnout*.