

Emotional Intelligence, Psychological Capital, and Organizational Support as Determinants of Emotional Fatigue in Bank Frontliners in Kupang City, East Nusa Tenggara

Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi sebagai Determinan Kelelahan Emosional pada *Frontliner* Bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur

Adelaide Hindelens Savio^{1*}, M.E. Perseveranda², Thomas Ola Langoday³

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

savioadel30@gmail.com, perseverandaerse@gmail.com, thomasolalangoday01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional yang dialami oleh *frontliner* pada 4 bank terbaik menurut Forbes 2024 yang beroperasi di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan modal psikologis memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional, yang berarti bahwa peningkatan kedua faktor tersebut dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional. Sebaliknya, dukungan organisasi menunjukkan pengaruh positif, mengindikasikan bahwa dukungan tersebut dapat meningkatkan kelelahan emosional. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui sudut pandang *Social Exchange Theory*, yang menyatakan bahwa tingginya dukungan organisasi dapat menciptakan perasaan kewajiban bagi karyawan untuk membalas dukungan tersebut dengan kontribusi yang lebih besar. *Overcommitment* ini berisiko menyebabkan kelelahan emosional yang lebih tinggi karena karyawan tidak dapat melepaskan diri dari kewajiban pekerjaan yang ada. Penelitian ini menegaskan perlunya pengelolaan dukungan organisasi yang efektif untuk mencegah dampak negatif dari komitmen berlebihan dan menjaga kesejahteraan emosional karyawan di sektor perbankan. Selain itu, kombinasi dari kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kelelahan emosional. *Interactional psychology* menekankan hubungan dinamis antara individu dan situasi dalam menentukan perilaku, menggarisbawahi bahwa perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu atau situasi secara terpisah, tetapi oleh interaksi berkelanjutan di antara keduanya.

Kata Kunci : *Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, Dukungan Organisasi, Kelelahan Emosional, Frontline bank.*

ABSTRACT

This study aims to explore the impact of emotional intelligence, psychological capital, and organizational support on emotional exhaustion experienced by frontliners at the top 4 banks according to Forbes 2024 operating in Kupang City, East Nusa Tenggara. The research employs a quantitative design with hypothesis testing. The data used in this study are quantitative, sourced from both primary and secondary data. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis. The results indicate that emotional intelligence and psychological capital have a negative impact on emotional exhaustion, suggesting that increases in these factors can reduce the level of emotional exhaustion. Conversely, organizational support shows a positive impact, indicating that such support can increase emotional exhaustion. This phenomenon can be explained through the lens of Social Exchange Theory, which posits that high organizational support can create a sense of obligation for employees to reciprocate with greater contributions. Overcommitment poses a risk of higher emotional exhaustion as employees may struggle to disengage from their work responsibilities. This study underscores the need

for effective management of organizational support to prevent the negative effects of overcommitment and maintain employees' emotional well-being in the banking sector. Additionally, the combination of emotional intelligence, psychological capital, and organizational support shows a significant relationship with emotional exhaustion. Interactional psychology emphasizes the dynamic relationship between individuals and situations in determining behavior, highlighting that behavior is influenced not only by individual or situational characteristics separately but by the ongoing interaction between the two.

Keywords: Emotional Intelligence, Psychological Capital, Organizational Support, Emotional Exhaustion, Bank Frontliners.

1. Pendahuluan

Keberadaan karyawan dalam suatu organisasi memiliki andil yang besar dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Karyawan dalam hal ini merujuk pada sekelompok orang yang menjalankan aktivitasnya di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Foeh & Suryani, 2019). Mengingat keberadaannya sangat menentukan pencapaian suatu perusahaan, maka kualitas karyawan sebagai sumber daya manusia di dalam perusahaan perlu mendapat perhatian oleh organisasi (Foeh & Suryani, 2018). Upaya organisasi dalam memperhatikan kualitas sumber daya manusia di dalam organisasi adalah melalui manajemen sumber daya manusia. Menurut Bukhari (2005), manajemen sumber daya manusia meliputi rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh manajer untuk menarik dan mempertahankan karyawan guna memastikan bahwa mereka berpartisipasi memberikan yang terbaik untuk kesempurnaan tujuan organisasi.

Karyawan di dalam organisasi tentunya harus dilihat sebagai individu dengan kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi, bukan mesin yang bekerja untuk organisasi. Jika kita mengacu pada pendekatan sumber daya manusia yang ditulis oleh Tosi dan caroll pekerjaan dan organisasi akan lebih efektif jika dirancang sedemikian rupa sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka yang lebih tinggi melalui pekerjaan itu sendiri. Kebutuhan menjadi sangat penting dalam hal ini, karena seringkali kebutuhan ini menjadi motif dalam menggerakkan atau memotivasi seseorang untuk bertindak (Kossen,1986). Kebutuhan manusia sangat beragam, misalnya manusia tidak bisa hidup tanpa pangan, minum, tidur, udara untuk dihirup, karena ini merupakan kebutuhan dasar utama manusia (Kossen, 1986). Selain kebutuhan dasar, manusia juga memiliki berbagai keperluan sekunder, yakni keperluan sosial dan psikologis yang juga berperan dalam menggerakkan atau memotivasi seseorang dalam bertindak (Kossen, 1986).

Merujuk pada pendapat Kossen (1986) sebelumnya, maka kebutuhan psikologis manusia menjadi hal yang penting untuk diperhatikan saat ini. Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, stres merupakan aspek yang tidak terhindarkan dari aktivitas harian kita, terutama dalam lingkungan organisasi. Menurut Barker (2000), stres tidak selalu memiliki dampak yang buruk. Bagi sebagian orang, stres bisa memiliki dampak yang positif. Misalnya, ketika seseorang merasa mampu menghadapi tekanan, stres dapat memicu aliran adrenalin yang memberikan dorongan energi yang dapat meningkatkan motivasi dan performa dalam situasi tertentu. Namun, Barker (2000) juga menambahkan bahwa stres yang berkepanjangan akan sangat merugikan. Misalnya sikap yang ditimbulkan dari stres yaitu pemarah, kasar, jengkel akan sangat mempengaruhi relasi dengan orang lain. Ini artinya, bagaimana menyikapi kondisi stres dalam lingkungan pekerjaan adalah salah satu tantangan bagi karyawan dalam menjalankan tanggung jawab mereka di lingkungan organisasi (Amankwah, 2023).

Menurut World Health Organization, kelelahan kerja atau *burnout* adalah kondisi kelelahan berat sebagai akibat dari stres kerja yang berlangsung lama. International Classification of Diseases (ICD-11) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan efek dari tekanan kerja jangka panjang yang menyebabkan rasa lelah secara ekstrem, kurang motivasi, dan seringkali perasaan tidak berhasil dalam pekerjaan. Sijabat dan Hermawati (2021) menunjukkan bahwa penyebab terjadinya *burnout* disebabkan oleh stres kerja dan beban

kerja. Pada akhirnya, *burnout* yang dialami oleh karyawan dalam organisasi berakibat pada terjadinya peningkatan frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover*, yang secara langsung berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Barker (2000) bahwa dampak dari *burnout* adalah tingginya absensi, kecenderungan karyawan untuk menyendiri, hingga menurunnya kreativitas karyawan yang bisa mengakibatkan kerugian bagi organisasi. Dampak-dampak buruk dari *burnout* yang ditemukan pada penelitian sebelumnya secara langsung menggambarkan mengenai bagaimana pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di dalam organisasi. Pada konteks penelitian ini, dampak buruk tersebut sudah seharusnya dipertimbangkan oleh perusahaan atau organisasi dalam menyusun program-program dan kebijakan yang didasari oleh pertimbangan mengenai kebutuhan dan kemampuan manusia dalam menjalankan tugasnya di dalam organisasi.

Belakangan ini, sektor perbankan mengalami perubahan yang sangat cepat. Perubahan tersebut mulai dari kebijakan akibat globalisasi, persaingan, pengurangan jumlah karyawan, hingga penggunaan teknologi (Nguyen & LeBlanc, 2021). Perubahan ini berdampak pada tuntutan terhadap karyawan agar dapat memenuhi pencapaian organisasi yang optimal. Beban kerja ini seringkali berpengaruh dengan kecemasan dan kekhawatiran apakah seseorang mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diperlukan dengan rasa frustrasi, karena memiliki begitu banyak tugas yang harus dilakukan, oleh karena itu karyawan terpaksa mengabaikan beberapa aspek dari pekerjaan dan kehidupan mereka (Grobelna, 2021).

Sektor perbankan dalam menjalankan bisnisnya, tentunya memerlukan keseimbangan antara profitabilitas dan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, karyawan garis depan atau *frontliner* sebagai pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah tentunya memegang peran penting dalam memberikan kesan pertama yang positif mengenai bank. *Frontliner* merupakan salah satu unit kerja yang ada pada setiap bank, dengan jenis posisi atau jabatan yaitu *Customer Service* dan *Teller*. Tugas utama seorang *frontliner* adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah atau calon nasabah bank. Melihat hal ini, penting bagi organisasi untuk memahami persepsi dan sikap karyawan yang berada pada garis depan agar dapat mencapai tujuan manajemen yang diinginkan (Kaur, 2015). Sebagai bisnis yang beroperasi pada bidang jasa, tentunya kegiatan di dalam pekerjaan sangat rentan dengan tekanan stres interpersonal yang besar, yang pada akhirnya mengakibatkan pengurasan energi jangka panjang di antara karyawannya. Kegagalan untuk mengendalikan beban ini secara efisien pada akhirnya akan menyebabkan *burnout* (Jasperse & Dungey, 2014).

Kelelahan kerja atau *Burnout* terdiri dari tiga dimensi utama yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri (Jasperse & Dungey, 2014). Kelelahan Emosional ini merujuk pada kelelahan yang mendalam akibat tekanan emosional di tempat kerja. Orang yang mengalami kelelahan emosional merasa bahwa mereka tidak lagi memiliki kemampuan untuk menghadapi tuntutan emosional pekerjaan mereka. Selanjutnya, depersonalisasi adalah sikap negatif atau menjauh secara emosional terhadap pekerjaan dan orang lain. Dalam konteks *burnout*, depersonalisasi bisa diartikan sebagai sikap apatis atau dingin terhadap pekerjaan dan rekan kerja, yang sering kali ditandai dengan sikap sinis atau acuh tak acuh. Rendahnya penghargaan terhadap diri merujuk pada perasaan tidak mampu mencapai tujuan dalam pekerjaan mereka (Jasperse & Dungey, 2014).

Kelelahan emosional sebagai salah satu dimensi utama *burnout*, dapat menimbulkan berbagai dampak negatif. Ini termasuk semangat kerja yang rendah, risiko depresi, meningkatnya ketidakhadiran, serta penggantian karyawan yang lebih sering. Selain itu, kelelahan emosional juga dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, kepuasan kerja yang lebih rendah, dan berkurangnya komitmen terhadap organisasi (Park & Kim, 2021). Dalam mengelola stres, sumber daya personal yang baik sangat berperan dalam membekali

para profesional untuk menangani tuntutan pekerjaan mereka dengan baik dan melindungi kesejahteraan mereka (Virga, dkk., 2020).

Goleman (2000) mengatakan bahwa emosi negatif yang kuat membelokkan setiap perhatian agar tertuju pada emosi itu sendiri, menghalang-halangi usaha yang berupaya memusatkan perhatian kepada hal lain. Ini artinya, emosi negatif yang dimiliki oleh seseorang dapat mengganggu seseorang untuk fokus karena perhatian yang tertuju pada emosi negatif itu sendiri.

Komponen kelelahan menurut Maslach dan Leiter (2017) dalam kelelahan emosional adalah dimensi utama dari tingkat beban dan tekanan karyawan dalam fenomena *burnout*. Oleh karena itu, pada situasi ini diperlukan keterampilan untuk mengelola emosi dalam lingkungan kerja. Brackett dan Katulak (2006) membuktikan bahwa kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kecerdasan emosional dapat dianggap sebagai cara yang berguna untuk meningkatkan ketahanan terhadap stres. Kecerdasan emosional merupakan keterampilan dalam mengelola emosi dalam aktivitas kita sehari-hari. Goleman dalam Rero (2011) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik akan mampu bekerja dengan maksimal bahkan saat masa krisis sekalipun (Al Maalouf dkk., 2023).

Sebagai upaya mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia di tempat kerja, modal psikologis juga menjadi salah satu pendekatan perilaku organisasi positif (Putri & Kistyanto, 2019). Modal psikologis adalah kondisi psikologis yang bersifat positif dari karyawan yang memiliki karakteristik efikasi diri, optimisme, harapan dan resiliensi. Ketika karyawan memiliki tingkat modal psikologis yang tinggi, mereka cenderung memiliki efikasi diri yang kuat, optimisme, harapan, dan resiliensi yang tinggi (Anindita & Etikariena, 2020). Ini artinya, karyawan merasa mampu mengatasi tantangan, optimis tentang masa depan, memiliki harapan untuk mencapai tujuan, dan mampu pulih dari kegagalan atau situasi sulit.

Selain kemampuan mengelola emosi dan perasaan positif dalam diri, sumber daya manusia dalam perusahaan yang merasa didukung oleh organisasi, cenderung merasa lebih dihargai dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat berupa pengakuan terhadap kontribusi karyawan, mendukung mereka dalam menghadapi tantangan, dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa dukungan organisasi yang lebih tinggi meningkatkan komitmen dan kinerja organisasi serta mengurangi stres dan niat untuk berpindah (Cho & Song, 2017). Dukungan organisasi yang lebih rendah terbukti merupakan prediktor utama dari *burnout* (Anomneze dkk., 2016). Ini artinya, dukungan organisasi dapat mencegah efek merugikan dari emosi negatif dan menjadi penyangga stres serta ketidakpuasan kerja. Hal ini penting karena karyawan dalam konteks budaya kolektivistik cenderung menganggap dukungan organisasi sebagai dukungan yang sangat berharga (Hur dkk., 2015). Sebagai sumber daya organisasi, dukungan organisasi berperan signifikan dalam mengurangi stres kerja dan *burnout* (Olson dkk., 2019).

Pandangan F.W. Taylor tentang kemanusiaan menyatakan bahwa, seperti halnya mesin yang dirancang dengan baik untuk beroperasi secara efisien, manusia juga akan mencapai efisiensi optimal ketika dikelola dan dipandu dengan tepat (ma, 1986). Untuk dapat mengelola manusia di dalam organisasi dengan baik, maka para manajer dalam organisasi harus mampu memahami kebutuhan-kebutuhan manusia di dalam organisasi, karena hal ini mempengaruhi sikap dan perilaku (Kossen, 1986). Pendapat lain juga menyebutkan bahwa keberadaan sumber daya manusia pada perusahaan dapat mengoptimalkan kompetisi perusahaan yang secara langsung berdampak pada pencapaian kerja dari perusahaan itu sendiri (Dami, dkk., 2022). Penelitian yang mengukur pengaruh emosi dalam bidang sumber daya manusia telah dilakukan Lartey dkk. (2021). Hasil penemuan tersebut menunjukkan bahwa

persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional, akan tetapi kecerdasan emosional tidak mempengaruhi kelelahan emosional. Ini berarti bahwa dalam konteks penelitian tersebut, dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. Namun, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap tingkat kelelahan emosional karyawan. Hal ini bisa diinterpretasikan bahwa faktor-faktor lain di luar kecerdasan emosional, seperti lingkungan kerja, sistem dukungan organisasi, dan faktor-faktor sosial, diduga memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap tingkat kelelahan emosional karyawan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Lee dkk. (2022) menunjukkan bahwa meskipun seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, stres kerja dapat menurunkan tingkat kecerdasan emosional tersebut. Stres yang tinggi berpotensi mengurangi kemampuan individu untuk mengelola dan memahami emosinya, yang pada akhirnya dapat memperburuk kelelahan emosional (*burnout*). Temuan Yin dkk. (2018) menjelaskan bahwa modal psikologis berperan positif dalam regulasi emosi seseorang. Namun, paradoksnya terletak pada fakta bahwa karyawan dengan modal psikologis yang tinggi dan keterampilan emosional yang baik seringkali terpaksa menunjukkan emosi palsu di tempat kerja, emosi yang dipalsukan ini akhirnya dapat meningkatkan kelelahan emosional.

Berangkat dari penelitian sebelumnya yang menyoroti peran kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi, dalam upaya menekan tingkat kelelahan emosional, penulis belum menemukan penelitian yang mengeksplorasi faktor-faktor ini dalam dinamika lingkungan kerja Kota Kupang. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan kontekstual yang dapat memengaruhi efektivitas faktor-faktor psikologis dalam mengelola tekanan dan stres di tempat kerja. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang memfokuskan pada pengaruh kecerdasan emosional, modal psikologis, dan persepsi dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional di lingkungan kerja pada lingkungan kota kupang, Nusa Tenggara Timur.

Dengan mempertimbangkan temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi memiliki korelasi dengan kondisi emosional karyawan di tempat kerja, maka pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru bagi pengembangan sumber daya manusia khususnya di kota Kupang. Selain itu, dengan memahami bagaimana kecerdasan emosional, modal psikologis dan dukungan organisasi mempengaruhi tingkat kelelahan emosional, maka organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan yang berdampak pada meningkatkannya produktivitas secara keseluruhan.

2. Tinjauan Pustaka

Kelelahan Emosional

Sebagian besar literatur tentang kelelahan emosional berfokus pada kepuasan kerja dan kelelahan. *Burnout* dijelaskan sebagai kelelahan emosional dan sikap sinis yang sering dialami oleh karyawan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh manusia, dengan ciri utama dari kelelahan emosional adalah peningkatan emosi yang tidak terkontrol (Maslach & Jackson, 2017). Kelelahan emosional terjadi ketika sumber daya emosional seseorang terkuras habis sehingga mereka merasa tidak lagi memiliki apa pun yang dapat diberikan secara psikologis kepada orang lain (Maslach & Jackson, 2017). Selain itu, hal ini juga dijelaskan sebagai keadaan kronis yang mengakibatkan terkurasnya sumber daya emosional dari pekerjaan dengan tuntutan kerja yang tinggi (Wright & Cropanzano, 1998). Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional merupakan kondisi yang ditandai oleh penurunan sumber daya emosional yang seringkali disertai dengan perasaan lelah yang mendalam dan kehilangan minat dalam pekerjaan atau aktivitas lainnya. Ini bisa terjadi ketika karyawan terus-menerus mengalami tekanan atau tuntutan yang berlebihan dalam lingkungan

kerja atau kehidupan pribadi mereka. Gejala kelelahan emosional dapat mencakup perasaan kehabisan energi, kesulitan dalam mengatasi stres, dan bahkan gangguan dalam keseimbangan emosional.

Kecerdasan Emosional

Dalam manajemen perusahaan, kecerdasan emosional memiliki banyak keuntungan baik bagi manajer maupun karyawan (Darvishmotevali dkk., 2018). Kecerdasan emosional pada dasarnya mempertimbangkan emosi apa yang sedang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu, hal ini ditandai dengan pemahaman yang sangat baik tentang emosi seseorang, penguasaan atas perilaku dan pikiran seseorang, yang semuanya terkait dengan emosi dan dorongan, pemahaman yang meningkat tentang emosi karyawan lain dan cara khusus mereka berinteraksi, pengaruh terhadap orang lain, dan pemahaman yang lebih besar tentang konflik emosional. Dari perspektif organisasi, kecerdasan emosional (EI) yang ditunjukkan oleh karyawan berpengaruh dengan hasil organisasi seperti kepuasan kerja, kinerja, komitmen organisasi, serta kepuasan pelanggan. Hasil-hasil ini memiliki implikasi bagi efisiensi kerja karyawan dan profitabilitas bisnis. Karyawan memerlukan keterampilan non-kognitif selain keterampilan kognitif, yang penting untuk memahami dan berpengaruh dengan pelanggan. Kecerdasan emosional adalah salah satu kemampuan penting yang mendapatkan banyak perhatian sebagai kemampuan kritis untuk kesuksesan pribadi maupun profesional (Verma & Kumari, 2023). Verma dan Kumari (2023) menjelaskan bahwa pengaruh dengan pelanggan bukan hanya peluang tetapi juga kebutuhan bagi sektor jasa untuk berkembang di lingkungan yang kompetitif. Peran penting kecerdasan emosional di kalangan karyawan *frontliner* juga harus dipertimbangkan, karena hal ini secara signifikan memengaruhi kesuksesan bisnis.

Modal Psikologis

Modal psikologis merupakan sebuah konsep yang relatif baru dalam perilaku organisasi dan merupakan bagian dari gerakan psikologi positif (Kinicki & Fugate, 2018). Modal Psikologis adalah kumpulan kemampuan positif yang dimiliki oleh setiap karyawan dan memiliki peran yang signifikan dalam perkembangan karyawan (Anindita & Etikariena, 2020). Hal ini terdiri dari empat karakteristik yaitu: kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam bekerja, harapan positif (*optimisme*) terkait dengan keberhasilan masa kini dan masa depan, ketekunan dalam mengejar harapan-harapan untuk mencapai tujuan (*hope*), serta ketahanan dalam menghadapi tantangan yang memungkinkan pencapaian keberhasilan (*ketekunan*). Konsep modal psikologis telah dianggap sebagai salah satu sumber daya kunci yang membantu organisasi menghadapi tantangan dalam hal sumber daya manusia. Mardiah (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa keempat elemen ini memiliki peran yang sama dalam kerjasama untuk mendorong sumber daya psikologis yang memungkinkan karyawan secara konsisten mencapai kinerja yang tinggi.

Dukungan Organisasi

Ketika sebuah organisasi peduli dengan kesejahteraan dan kesuksesan karyawannya, tingkat persepsi dukungan untuk perusahaan atau organisasi meningkat. Ini seolah memberi jaminan kepada para karyawan bahwa tempat mereka bekerja dapat menghargai upaya dan kontribusi mereka juga peduli dengan kesejahteraan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2018), dukungan organisasi adalah tingkat keyakinan karyawan bahwa organisasi sangat menghargai kontribusi yang mereka berikan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dalam hal ini, Persepsi mengenai dukungan organisasi merupakan salah satu indikator penting untuk memahami pengaruh antara karyawan dan organisasi, serta pengaruhnya terhadap keterikatan karyawan. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator menurut (Jaenab dkk., 2023), yaitu penghargaan, dukungan atasan, kondisi kerja, dan kesejahteraan karyawan.

3. Metode Penelitian

Metode dan jenis penelitian dilihat dari tujuan dan sasaran dari jenis penelitian yang digunakan, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah eksplanatif dengan pendekatan Kuantitatif. Sumber penelitian adalah data primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpul datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Metode survei dipilih untuk mengetahui peran kecerdasan emosional, modal psikologis dan dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional pada karyawan *frontliner* sektor perbankan di kupang, Nusa Tenggara Timur.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	55.982	1.222		45.819	.000
Kecerdasan Emosional	-.080	.041	-.159	-1.957	.050
Modal Psikologis	-.478	.046	-.906	-10.336	.000
Dukungan Organisasi	.120	.036	.217	3.300	.001

a. Dependent Variable: Y1 (Kelelahan Emosional)

Sumber : (Data yang diolah, 2024).

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas maka model regresi untuk menguji pengaruh Kecerdasan Emosional (X1), Modal Psikologis (X2), Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kelelahan Emosional (Y). Maka dapat dituliskan persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 55,983 - 0,080X_1 - 0,478X_2 + 0,120X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

α = Nilai yang konstan

Y (jika X = 0)

b = Koefisien regresi. Bila b positif berarti meningkat, bila b negatif maka adanya penurunan.

Nilai konstanta sebesar 55,982 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau bernilai 0, maka nilai (Y) Kelelahan Emosional diprediksi berada pada level 55,982 satuan.

Kecerdasan emosional

Koefisien variabel pada Tabel 1 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan 1% dalam kecerdasan emosional, kelelahan emosional akan berkurang sebesar 8.0%. Ini artinya, walaupun memberikan pengaruh hanya sebesar 8.0% Kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap kelelahan emosional.

Modal Psikologis

Koefisien variabel pada Tabel 1 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan 1% dalam modal psikologis, kelelahan emosional akan berkurang sebesar 47.8%.

Dukungan organisasi

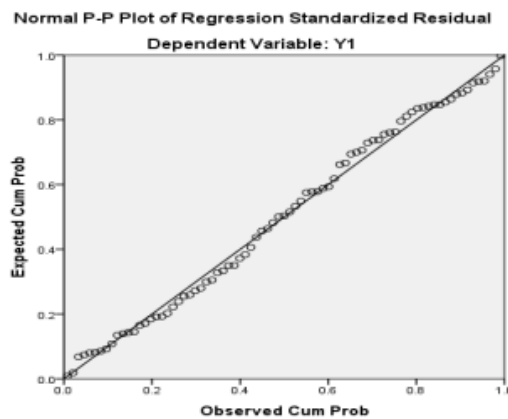
Koefisien variabel pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jika dukungan organisasi mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kelelahan emosional akan naik sebesar 12.0% secara signifikan.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik pada regresi linear berganda dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas.

Uji Normalitas

Diagram P-Plot



Gambar 1. Uji Normalitas

Pada gambar P-Plot 1 menunjukkan penyebaran titik mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki asumsi normalitas. Uji (K-S) untuk menguji normalitas data residual menyatakan jika dalam uji (K-S) diperoleh nilai signifikan Kolmogorov-Smirnov di atas 0,05 maka residual terdistribusi normal, sebaliknya jika diperoleh nilai di bawah signifikan Kolmogorov-Smirnov di bawah 0,05 maka residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.80089909
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.045
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber : (Data yang diolah, 2024).

Agar dapat mendukung dan membuktikan hasil uji normalitas grafik berdistribusi normal atau tidak maka penulis kemudian melakukan uji dengan metode lainnya yaitu *Kolmogorov-*

Smirnov. Berdasarkan yang dipaparkan pada Tabel 2 pada uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	55.982	1.222		45.819	.000		
Kecerdasan Emosional	-.080	.041	-.159	-1.957	.050	.362	2.765
Modal Psikologis	-.478	.046	-.906	-10.336	.000	.312	3.206
Dukungan Organisasi	.120	.036	.217	3.300	.001	.552	1.813

a. Dependent Variable: Y1 (Kelelahan Emosional)

Sumber : (Data yang diolah, 2024).

Berdasarkan pengujian multikolinearitas dengan menghitung koefisien korelasi antar variabel independen pada penelitian ini, hasil pengujian di atas tidak ditemukan gejala multikolinearitas antar variabel-variabel bebasnya karena tidak ada nilai VIF yang lebih dari 10.0 dan nilai tolerance yang kurang dari 0.10 sehingga model lolos uji multikolinieritas dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

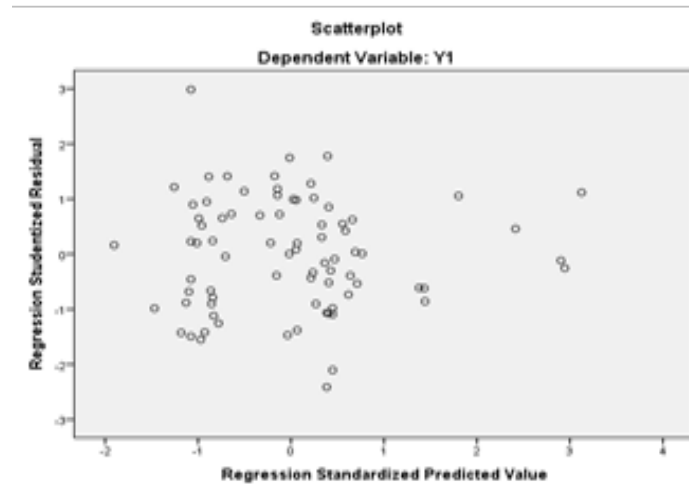
Tabel 4. Uji heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.468	3.313		.141	.888
Kecerdasan Emosional	-.029	.111	-.048	-.260	.796
Modal Psikologis	.073	.125	.115	.581	.563
Dukungan Organisasi	.143	.098	.217	1.454	.150

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : (Data yang diolah, 2024).

Hasil uji pada Tabel di atas dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot ditunjukkan pada Gambar di bawah ini :



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Dengan melihat grafik scatterplot di atas, bisa dilihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	55.982	1.222		45.819	.000
Kecerdasan Emosional	-.080	.041	-.159	-1.957	.050
Modal Psikologis	-.478	.046	-.906	-10.336	.000
Dukungan Organisasi	.120	.036	.217	3.300	.001

a. Dependent Variable: Y1 (Kelelahan Emosional)

Sumber : (Data yang diolah, 2024).

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kelelahan Emosional menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar -1.957 dan nilai sig sebesar 0.050. Ini berarti nilai sig = 0.050, yang sama dengan $\alpha = 0.05$, menunjukkan bahwa hasil ini berada di batas signifikansi. Meskipun arah koefisien negatif, nilai t hitung dalam nilai t (-1.957) lebih besar dari nilai t tabel (1.66437), sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini artinya, terdapat pengaruh signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Kelelahan Emosional pada tingkat signifikansi 0.05.
2. Pengaruh Modal Psikologis terhadap Kelelahan Emosional menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar -10.336 dan nilai sig sebesar 0.000. Nilai sig < α 0.05 atau (0.000 < 0.05) menunjukkan bahwa hasilnya signifikan. Dengan nilai t hitung (-10.336) yang lebih kecil dari nilai t tabel (1.66437) dalam nilai absolut, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti Modal Psikologis memiliki pengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional.

3. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3.300 dan nilai sig sebesar 0.001. Ini berarti nilai sig $< \alpha$ 0.05 atau (0.001 $<$ 0.05), yang menunjukkan bahwa hasil ini signifikan. Nilai t hitung (3.300) lebih besar dari nilai t tabel (1.66437), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Dukungan Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional.

Uji statistik F

Tabel 6. Tabel Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104.243	3	368.081	114.234	.000 ^b
	Residual	241.662	75	3.222		
	Total	1345.905	78			
a. Dependent Variable: Y1 (Kelelahan Emosional)						
b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, Dukungan Organisasi						

Sumber : (Data yang diolah,2024)

Berdasarkan pada Tabel 6 diketahui nilai f hitung sebesar 114.234 dengan signifikansi 0.000, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh variabel tiga variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Ini artinya, bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara kecerdasan emosional, modal psikologis, dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional.

Koefisien Determinasi (R_2)

Tabel 7. Hasil Perhitungan Determinasi (R_2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.820	.813	1.79504

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Y1 (Kelelahan Emosional)

Sumber : (Data yang diolah,2024)

Berdasarkan pada Tabel 7 koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,820, yang artinya bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosional, modal psikologis dukungan organisasi terhadap kelelahan emosional adalah sebesar 82% dan sisanya 18% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kompleksitas yang dialami oleh para karyawan yang bekerja di bank merupakan sebuah isu yang hingga saat ini mendapat banyak perhatian. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa efisiensi dan produktivitas suatu organisasi sangat bergantung pada rendahnya tingkat burnout dan stres di tempat kerja. Khalid. dkk (2020) mengatakan bahwa dalam industri perbankan, karyawan sering kali menghadapi tingkat stres yang tinggi. Stres ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan peran, konflik peran, tuntutan akuntabilitas, dan kurangnya umpan balik. *Frontliner* adalah istilah yang sangat familiar dalam industri perbankan. Karena perannya yang sangat krusial sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan, kualitas sumber daya manusia perlu mendapat perhatian. *Frontliner* tidak hanya bertanggung jawab untuk menangani transaksi keuangan dan

memberikan informasi, tetapi juga untuk menyelesaikan masalah, menangani keluhan, dan memastikan kepuasan nasabah (Wang & Wang, 2020).

Beban kerja yang kompleks dapat memicu terjadinya kelelahan emosional. Ketika individu merasa memiliki beban kerja yang berlebih maka akan mengalami kelelahan emosional, ini terjadi karena individu tersebut harus menambah waktu dan tenaga untuk dapat menyelesaikan tuntutan yang berlebihan (Septyaningsih & Palupiningdyah, 2017). Kelelahan ini dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan dan mengurangi efektivitas dalam melayani kebutuhan pelanggan (Wang & Wang, 2020). Manajemen Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Management* (HRM) merupakan fondasi penting dalam menciptakan lingkungan organisasi yang efektif. HRM tidak hanya berfungsi sebagai pengelolaan administratif, tetapi juga berperan dalam memastikan bahwa karyawan dapat memberikan performa terbaik mereka untuk pencapaian perusahaan. Artinya, dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan perlu memikirkan secara tepat mulai dari merekrut, melatih, dan memberi kompensasi kepada karyawan mereka, meskipun ini mungkin memerlukan investasi yang cukup besar. Pengelolaan SDM yang hanya berdasarkan intuisi atau dilakukan oleh tim yang kurang memadai tidak akan memberikan hasil yang optimal (Schneider & Bown, 1993).

Hubungan manusia dan organisasi yang sangat kompleks menghasilkan temuan yang penulis rangkum dalam pembahasan ini. Dalam penelitian ini, penulis menemukan hasil yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan modal psikologis berpengaruh negatif terhadap kelelahan emosional, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional dan modal psikologis, semakin rendah tingkat kelelahan emosional yang dialami karyawan. Sebaliknya, dukungan organisasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, yang berarti bahwa semakin besar dukungan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan. Berikut ini penulis menjelaskan mengenai temuan tersebut dan bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi untuk mempengaruhi kelelahan emosional di kalangan karyawan *frontliner* pada bank A, B, C dan D di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Gambaran tingkat Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, Dukungan Organisasi dan Kelelahan Emosional pada *frontliner* Bank A, B, C dan D di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Para *frontliner* yang dinilai berdasarkan indikator seperti Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi Diri, Empati, dan Keterampilan Sosial menunjukkan bahwa mereka memiliki kecerdasan emosional yang cukup baik. Mereka mampu mengenali dan memahami perasaan serta emosi mereka sendiri, mengelola emosi secara efektif, dan memiliki dorongan internal yang tinggi serta sikap positif terhadap pencapaian tujuan. Selain itu, mereka juga menunjukkan kemampuan yang baik dalam memahami dan berinteraksi dengan orang lain. Secara keseluruhan, kecerdasan emosional para *frontliner* dapat dikatakan baik, dengan Motivasi Diri sebagai aspek yang paling dominan. Selanjutnya, Modal psikologis para *frontliner* yang mencakup Harapan, Optimisme, Resiliensi, dan Keyakinan Diri, menunjukkan hasil yang sangat baik. Harapan mencerminkan tingkat keyakinan yang tinggi dalam mencapai tujuan, sementara Optimisme menunjukkan pandangan positif terhadap masa depan. Resiliensi menggambarkan kemampuan yang baik dalam menghadapi dan mengatasi tantangan, dan Keyakinan Diri menunjukkan kepercayaan yang kuat pada kemampuan pribadi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Secara keseluruhan, modal psikologis para *frontliner* sangat baik, dengan Harapan sebagai aspek yang paling dominan.

Dalam hal dukungan organisasi, indikator yang dinilai meliputi Penghargaan, Pengembangan, Kondisi Kerja, dan Kesejahteraan Karyawan. Penghargaan menunjukkan bahwa *frontliner* merasa mendapatkan penghargaan yang sesuai dengan usaha mereka. Pengembangan mengindikasikan bahwa mereka merasa mendapat peluang untuk berkembang dalam pekerjaan mereka. Kondisi Kerja menunjukkan bahwa lingkungan kerja dinilai baik, sementara Kesejahteraan Karyawan menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan di tempat

kerja juga baik. Secara keseluruhan, dukungan organisasi yang diterima oleh *frontliner* dianggap memadai, dengan Pengembangan menjadi aspek yang paling dominan dalam variabel ini. Terkait dengan kelelahan emosional, indikator yang digunakan yakni Perubahan Suasana Hati, Kesulitan Berpikir, Gangguan Tidur, Kesehatan Fisik, dan Hubungan Personal. Variabel kelelahan emosional dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kesulitan Berpikir dan Hubungan Personal tidak dialami oleh para *frontliner*. Namun pada aspek kelelahan emosional, responden menganggap bahwa permasalahan yang paling sering dialami adalah Perubahan Suasana Hati, gangguan tidur dan kesehatan Fisik.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kelelahan emosional *frontliner* bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Manajemen sumber daya manusia saat ini perlu memberikan perhatian pada kemampuan kecerdasan emosional yang diyakini mampu membantu seseorang bekerja dengan lebih efektif (Drigas & Papoutsis, 2019). Hipotesis awal pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh negatif antara kecerdasan emosional terhadap tingkat kelelahan emosional. Ini artinya, semakin karyawan cerdas secara emosional maka tingkat kelelahan emosionalnya rendah. Berdasarkan hasil hipotesis penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Tingkat Kelelahan Emosional pada *frontliner* perbankan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Selanjutnya hasil regresi analisis berganda diperoleh nilai t_{hitung} variabel Kecerdasan Emosional sebesar -1.957 dan tingkat signifikansi sebesar 0.050 yang mana lebih kecil dari 0.05, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kecerdasan Emosional dapat menurunkan tingkat Kelelahan Emosional pada *frontliner* di bank A, B, C dan D di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Santosa dan Marcella (2024) yang menunjukkan adanya hubungan negatif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kelelahan emosional. Selanjutnya, penelitian ini juga mendukung temuan Park dan Kim (2021) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan negatif dengan kelelahan emosional, di mana peningkatan kecerdasan emosional dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional. *Frontliner* dengan tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi dianggap mampu mengatasi kelelahan emosional dengan lebih baik. Hasil penelitian ini menjelaskan pentingnya peran kecerdasan emosional dalam mengelola kelelahan emosional seorang karyawan di dalam organisasi. Dalam implementasinya, temuan ini perlu ditinjau dengan mempertimbangkan temuan oleh Lartey dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Ini mengindikasikan bahwa peran kecerdasan emosional dalam mengurangi kelelahan emosional mungkin tidak berlaku secara universal, dan perlu dipertimbangkan dalam konteks yang lebih spesifik.

Pengaruh Modal Psikologis terhadap Kelelahan Emosional *frontliner* Bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur

Modal psikologis merupakan salah satu aset penting yang perlu dimiliki oleh seseorang. Modal psikologis yang terdiri dari keyakinan diri, optimisme, ketahanan, dan harapan, berpengaruh terhadap bagaimana seseorang menghadapi stres dengan tekanan kerja yang tinggi. Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa modal psikologis memiliki pengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional karyawan *frontliner* di sektor perbankan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Modal psikologis yang mencakup keyakinan diri, optimisme, ketahanan, dan harapan, dapat membantu karyawan mengelola stres dan emosi dengan lebih efektif. Dengan modal psikologis yang kuat, karyawan dapat lebih baik menghadapi tekanan dan tantangan yang muncul dalam pekerjaan mereka, sehingga mengurangi tingkat kelelahan emosional yang dialami. Hipotesis awal penelitian menunjukkan bahwa Modal Psikologis

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan *frontliner* di sektor perbankan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan hasil regresi analisis berganda diperoleh nilai t_{hitung} variabel Modal Psikologis sebesar -10.336 dan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Modal Psikologis dapat menurunkan Kelelahan Emosional pada karyawan *frontliner* bank A, B, C dan D di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Anindita dan Etikariena (2020) yang mengatakan bahwa ketika karyawan memiliki tingkat Modal Psikologis yang tinggi, mereka cenderung memiliki efikasi diri yang kuat, optimisme, harapan, dan resiliensi yang tinggi. Ini artinya, karyawan dengan tingkat Modal Psikologis dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional seseorang. Selanjutnya, penelitian ini juga mendukung temuan Wahid dkk. (2023) dan Freire dkk (2020) yang menunjukkan bahwa modal psikologis memiliki efek negatif pada gejala kelelahan emosional. Temuan-temuan menjelaskan bahwa modal psikologis yang tinggi dapat mengurangi resiko kelelahan emosional pada karyawan. Dalam implementasinya, temuan ini perlu ditinjau dengan mempertimbangkan temuan Yin dkk. (2018), dimana karyawan dengan modal psikologis yang tinggi dan keterampilan emosional yang baik sering kali terpaksa menunjukkan emosi palsu di tempat kerja, dan emosi yang dipalsukan ini justru dapat meningkatkan kelelahan emosional.

Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional *frontliner* Bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Di tengah lingkungan kerja yang penuh dengan tuntutan dan tekanan, dukungan organisasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Marcella dan Santosa (2024) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap rendahnya tingkat kelelahan emosional. Namun dalam konteks penelitian ini, dukungan organisasi ternyata tidak mampu mengurangi tingkat kelelahan emosional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional karyawan *frontliner* pada Bank A, B, C dan D di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Hipotesis penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan *frontliner* di sektor perbankan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan hasil regresi analisis berganda diperoleh nilai t_{hitung} variabel Modal Psikologis Dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.300 dan nilai signifikansi 0.001, yang lebih kecil dari 0.05. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan, semakin tinggi pula tingkat kelelahan emosional mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan organisasi diharapkan dapat mengurangi beban emosional, dalam konteks ini, dukungan yang ada malah berhubungan dengan peningkatan kelelahan emosional.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa dukungan organisasi yang lebih tinggi meningkatkan komitmen dan kinerja organisasi serta mengurangi stres dan niat untuk berpindah (Cho & Song, 2017) hal ini juga didukung dengan Anomneze dkk. (2016) bahwa dukungan organisasi yang lebih rendah merupakan penyebab utama karyawan mengalami *burnout*. Hasil temuan penulis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara dukungan organisasi dan kelelahan emosional dapat dipahami melalui perspektif *social exchanges theory* atau teori pertukaran sosial. Menurut Blau (1964) dalam Wayne dkk. (1997) *social exchanges* atau teori pertukaran sosial adalah pendekatan yang menyoroiti bagaimana individu membuat keputusan dalam interaksi sosial berdasarkan perhitungan keuntungan dan kerugian. Teori ini menyatakan bahwa individu terlibat dalam hubungan sosial dengan tujuan memperoleh manfaat dan menghindari kerugian. Misalnya, ketika seseorang melakukan suatu kebaikan kepada orang lain, ada harapan akan adanya balasan di masa depan, meskipun kapan dan dalam bentuk apa balasan tersebut akan terjadi seringkali tidak jelas. Karyawan cenderung memandang hubungan pertukaran sosial di tempat kerja dengan pendekatan jangka panjang,

di mana pola timbal balik seiring waktu menentukan keseimbangan yang dirasakan dalam pertukaran tersebut Wayne dkk. (1997).

Menurut Wayne dkk. (1997:83), “*High levels of POS create feelings of obligation, whereby employees not only feel that they ought to be committed to their employers, but also feel an obligation to return the employers' commitment by engaging in behaviors that support organizational goals. That is, employees seek a balance in their exchange relationships with organizations having attitudes and behaviors commensurate with the degree of employer commitment to them as individual*”. Wayne dkk. (1997:83) menambahkan bahwa “*Perceptions of being valued and cared about by an organization also enhance employees' trust that the organization will fulfill its exchange obligations of recognizing and rewarding desired employee attitudes and behavior. Such rewards may be informal (e.g., praise, mentoring) or formal (promotions, salary increases)*).

Pada level tertentu, pandangan ini menjelaskan bagaimana karyawan dalam organisasi yang merasa didukung oleh organisasi cenderung merasa bahwa mereka memiliki kewajiban untuk membalas dukungan tersebut dengan perilaku yang mendukung tujuan organisasi. Hal ini apabila terjadi berlebihan maka dapat memicu *overcommitment* pada pekerjaan. *Overcommitment* atau Komitmen Berlebihan adalah suatu sikap yang ditandai dengan ketidakmampuan untuk melepaskan diri secara kognitif, emosional, dan perilaku dari kewajiban yang ditetapkan oleh lingkungan kerja (Preckel, dkk. 2005). Komitmen berlebihan awalnya dijelaskan sebagai ciri kepribadian yang mencerminkan ambisi yang sangat tinggi terhadap pekerjaan dan ketidakmampuan untuk melepaskan diri dari kewajiban pekerjaan, ditambah dengan kebutuhan untuk mendapatkan persetujuan dan penghargaan (Du Prel, dkk. 2018). Karyawan yang memiliki Sikap *overcommitment* ini akan berisiko lebih tinggi mengalami berbagai penyakit fisik dan mental.

Dalam implementasinya, temuan ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan bagaimana dukungan organisasi diimplementasikan dan diterima oleh karyawan. Dukungan harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan batasan karyawan untuk menghindari efek negatif yang tidak diinginkan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami lebih baik bagaimana dukungan organisasi dapat disesuaikan untuk meminimalkan kelelahan emosional dan meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi terhadap Kelelahan Emosional *frontliner* perbankan di Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Interactional psychology melihat adanya hubungan yang dinamis antara individu dan situasi dalam menentukan perilaku. Konsep ini menyatakan bahwa perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu atau situasi secara terpisah, tetapi melalui interaksi berkelanjutan di antara keduanya (Terborg, 1981). Individu berperan aktif dalam mempengaruhi dan dipengaruhi oleh situasi, di mana faktor-faktor seperti kognisi, emosi, dan motivasi berperan penting dalam membentuk perilaku. Dengan mengadopsi perspektif ini, *Interactional psychology* menawarkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana perilaku terbentuk dan berkembang (Terborg, 1981). Persepsi situasi dalam *Interactional psychology* mengacu pada bagaimana individu menafsirkan dan merespons situasi berdasarkan pengalaman, kognisi, dan faktor psikologis mereka sendiri (Terborg, 1981). Konsep ini menekankan bahwa persepsi situasi dapat bervariasi antara individu, bahkan ketika mereka menghadapi situasi yang sama. Oleh karena itu, makna psikologis dari situasi menjadi penting untuk dipahami, karena dapat mempengaruhi bagaimana individu berperilaku dan merespons dalam konteks organisasi (Terborg, 1981).

Dalam konteks kelelahan emosional, interaksi antara kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi mempengaruhi bagaimana para *frontliner* berperilaku di dalam organisasi. Adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosional dan kelelahan emosional menunjukkan bahwa *frontliner* yang memiliki kecerdasan emosional akan lebih

mampu mengelola emosinya yang memungkinkan untuk bertindak rasional dan meminimalisir resiko mengalami kelelahan emosional. Modal psikologis yang menunjukkan hubungan negatif terhadap kelelahan emosional juga menunjukkan bahwa *frontliner* dengan tingkat modal psikologis yang tinggi lebih mampu untuk mengatasi resiko mengalami kelelahan emosional dibandingkan individu dengan tingkat modal psikologis yang lebih rendah. Dalam kaitannya dengan kelelahan, seringkali sindrom kerja (*burnout*) ini justru mengenai orang yang berprestasi dan berdedikasi dalam pekerjaannya. Temuan ini diungkapkan oleh Kreitner dan Kinicki (2006) bahwa *burnout* dapat terjadi pada orang-orang dengan prestasi yang baik. Gejala kelelahan emosional dapat mencakup perasaan kehabisan energi, kesulitan dalam mengatasi stres, dan bahkan gangguan dalam keseimbangan emosional (Adawiyah, 2013).

Dalam penelitian ini, Dukungan organisasi menunjukkan hubungan yang positif dengan kelelahan emosional. Akibatnya, dukungan yang dimaksudkan untuk membantu justru dapat meningkatkan risiko kelelahan emosional. Temuan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih holistik dalam menangani kelelahan emosional di tempat kerja. Pengelolaan kelelahan emosional harus melibatkan strategi yang lebih holistik. Lartey. dkk (2021) menekankan bahwa faktor-faktor individu dan dukungan organisasi memerlukan penyesuaian dalam implementasinya untuk memberikan dampak yang signifikan terhadap kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya penelitian lebih lanjut dan evaluasi berkelanjutan dalam merancang strategi pengelolaan kelelahan emosional yang efektif di sektor perbankan.

Dengan demikian, memperhatikan persepsi situasi membantu dalam memahami kompleksitas interaksi antara individu dan situasi. Ini mendorong implementasi untuk tidak hanya fokus pada karakteristik situasi atau individu secara terpisah, tetapi juga pada bagaimana interaksi antara keduanya membentuk pengalaman dan perilaku dalam konteks organisasi. Dukungan organisasi memang penting, namun jika dukungan tersebut tidak disertai dengan penyelesaian masalah yang mendasar, seperti beban kerja yang berlebihan atau kondisi kerja yang tidak sehat, dukungan tersebut tidak sepenuhnya efektif. Dukungan yang hanya bersifat sementara atau tidak langsung mengatasi akar penyebab kelelahannya tidak akan mengurangi kelelahan secara signifikan.

5. Penutup

Dari hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional dan modal psikologis memiliki pengaruh negatif terhadap kelelahan emosional pada *frontliner* bank di Kota Kupang, artinya karyawan dengan kecerdasan emosional dan modal psikologis yang tinggi cenderung mengalami kelelahan emosional yang lebih rendah. Namun, modal psikologis yang tinggi juga dapat meningkatkan beban emosional akibat tuntutan menunjukkan emosi palsu di tempat kerja. Sebaliknya, dukungan organisasi justru berdampak positif terhadap kelelahan emosional, di mana lebih banyak dukungan dapat meningkatkan ekspektasi dan tanggung jawab, sehingga memperburuk kelelahan emosional. Temuan ini menyoroti pentingnya pendekatan holistik yang mempertimbangkan interaksi kompleks antara kecerdasan emosional, modal psikologis, dan dukungan organisasi dalam mengelola kelelahan emosional secara efektif.

Adapun saran bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menganalisis variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kesejahteraan psikologis, keseimbangan kerja-hidup (*work-life balance*), dan kepuasan kerja. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan fenomena *overcommitment* dan melihat hal tersebut dari sudut pandang teori *social exchange* dalam analisis untuk memahami bagaimana perasaan kewajiban terhadap dukungan organisasi dapat memengaruhi kelelahan emosional. Penelitian tambahan ini akan memberikan wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kelelahan emosional dan kesejahteraan karyawan, serta memperkaya pemahaman tentang dinamika hubungan antara dukungan organisasi, komitmen, dan dampaknya dalam konteks yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, R. A. R. (2013). Kecerdasan emosional, dukungan sosial dan kecenderungan burnout. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(2), 99-107.
- Al Maalouf, N. J., Daouk, A., Elia, J., Ramadan, M., Sawaya, C., Baydoun, H., & Zakhem, N. B. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on the Performance of Employees in the Lebanese Banking Sector During Crisis. *Journal of law and sustainable development*, 11(9), e1030-e1030.
- Amankwah, M. O. (2023). The mediational role of karyawanal and organizational factors in the work engagement and occupational stress relationship. *Journal of General Management*, 03063070231172600.
- Anindita, A., & Etikariena, A. (2020). Pengaruh Trait Mindfulness dan Keterikatan Kerja dengan Melibatkan Peran Mediasi Modal Psikologis. *Journal Psikogenesis*, 8(1). <https://doi.org/10.24854/jps.v8i1.1039>
- Anomneze, E. A., Ugwu, D. I., Enwereuzor, I. K., & Ugwu, L. I. (2016). Teachers' emotional labour and burnout: Does perceived organizational support matter. *Asian Social Science*, 12(2), 9-22.
- Arens, A. K., & Morin, A. J. (2016). Relations between teachers' emotional exhaustion and students' educational outcomes. *Journal of educational psychology*, 108(6), 800.
- Ariesta, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(2), 121-140.
- Augusty Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat Statistik. (2019). Penduduk berumur 15 tahun ke atas yang bekerja menurut lapangan pekerjaan utama. Retrieved from <https://kupangkota.bps.go.id/indicator/6/401/1/penduduk-berumur-15-tahun-ke-atas-yang-bekerja-menurut-lapangan-pekerjaan-utama.html>
- Barker, A. (2000). *How to be better at managing people*. London: Kogan Page Ltd.
- Brackett, M. A., & Katulak, N. A. (2006). Emotional intelligence in the classroom: skill-based training for teachers and students. *Applying Emotional Intelligence: A Practitioner's Guide* J Ciarrochi, JD Mayer 1–27 New York: Psychol. Press.
- Bukhari, M. Dkk. Azas-Azas Manajemen. Yogyakarta: Aditya Media, 2005.
- Bungin Burhan. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta .
- Cho, Y. J., & Song, H. J. (2017). Determinants of turnover intention of social workers: Effects of emotional labor and organizational trust. *Public Personnel Management*, 46(1), 41-65.
- Dami, W. D., FoEh, J. E., & Manafe, H. A. (2022). Pengaruh Employee Engagement, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 514-526.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44-54.
- Drigas, A., & Papoutsis, C. (2019). Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations: Leaders and Employees. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12(1).
- Du Prel, J. B., Runeson-Broberg, R., Westerholm, P., Alfredsson, L., Fahlén, G., Knutsson, A., ... & Peter, R. (2018). Work overcommitment: Is it a trait or a state?. *International archives of occupational and environmental health*, 91, 1-11.
- FoEh, K. S., & Suryani, N. K. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif. Bandung: Nilacakra.
- Forbes. (2024). *World's best banks*. Forbes. <https://www.forbes.com/lists/worlds-best-banks/>

- Freire, C., Ferradas, M. D. M., García-Bértoa, A., Núñez, J. C., Rodríguez, S., & Piñeiro, I. (2020). Psychological capital and burnout in teachers: The mediating role of flourishing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8403.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2000). Kecerdasan emosional. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2016. Emotional intelligence (kecerdasan emosional) mengapa EI lebih penting daripada IQ. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(4), 395-418.
- Hadi, S. (2004). *Analisis regresi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Han, W., Kim, J., Park, J., & Lee, M. (2022, January). Influential effects of emotional intelligence on the relationship between job stress and burnout among general hospital administrative staff. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 2, p. 194). MDPI.
- Hur, W. M., Han, S. J., Yoo, J. J., & Moon, T. W. (2015). The moderating role of perceived organizational support on the relationship between emotional labor and job-related outcomes. *Management Decision*, 53(3), 605-624.
- Jaenab, J., Usadha, I. D. N., & Rahmatia, R. (2023). Pengaruh Kerjasama Tim dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 4(1), 103–108.
- Jasperse, M., Herst, P., & Dungey, G. (2014). Evaluating stress, burnout and job satisfaction in New Zealand radiation oncology departments. *European Journal of Cancer Care*, 23(1), 82-88.
- Kaur G. (2015). Perception of bank employees' towards working environment of selected Indian universal banks. *The International Journal of Bank Marketing*, 33(1), 58–77.
- Khawda, G., & Nimnuan, C. (2023). How are psychological capital and emotion regulation associated with schoolteachers' burnout? A systematic review. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 1182-1194.
- Kinicki, A., & Fugate, M. (2018). *Organizational Behavior A Practical, Problem Solving Approach*. McGraw Hills Company.
- Kossen, S. (1986). Aspek manusia dalam organisasi. Terjemahan, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Penerbit : Erlangga, Jakarta,
- Lartey, J. K. S., Amponsah-Tawiah, K., & Osafo, J. (2021). Emotional intelligence and perceived organizational support as predictors of emotional exhaustion among nurses and midwives. *International Journal of Workplace Health Management*, 14(3), 261-273.
- Leonard, S. F., Mellang, T. J., & Sacks, C. (2018). Factors Contributing to Physician Assistant Burnout.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370–390.
- Levis, L.R. (2013). Metode Penelitian Perilaku Petani. Yogyakarta: Percetakan Moya Zam Zam Printika.
- Luthans, F. L., Avolio, B. J., & Avey, J. A. (2007). Psychological capital questionnaire.
- Marcella, E. N., & Santosa, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Pada Kelelahan Emosional Pegawai Lapas Kelas I Semarang. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(1), 4964-4983.
- Mardiah N. (2021). Modal Psikologis Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 6(1), 77-92.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). Understanding burnout: New models. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*, 36-56.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52 (1), 397-422.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2021). The impact of service employees and servicescape on customers perception of quality improvement efforts. *Athens journal of business & economics*, 7(2), 123-144.
- Ogus, E. D. (2020). Burnout and coping strategies: a comparative study of ward nurses. *In Occupational Stress* (pp. 249-261). CRC Press.
- Olson, K., Marchalik, D., Farley, H., Dean, S. M., Lawrence, E. C., Hamidi, M. S. & Stewart, M. T. (2019). Organizational strategies to reduce physician burnout and improve professional fulfillment. *Current problems in pediatric and adolescent health care*, 49(12), 100664.
- Park, K. H., & Kim, D. K. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504-515.
- Preckel, D., Känel, R. V., Kudielka, B. M., & Fischer, J. E. (2005). Overcommitment to work is associated with vital exhaustion. *International archives of occupational and environmental health*, 78, 117-122.
- Putri, C. A., & Kistyanto, A. (2019). Pengaruh modal psikologis terhadap kinerja melalui burnout di PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 15(2), 117-127.
- Rero Robert, 2011, Cara Jitu Mengubah Mind Set: Menghadapi Tantangan Global, Perpaduan IQ, EO, SQ, Denpasar, Paradikma Grafika.
- Rhoades, L., & Eisenberg, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Perilaku Organisasi. *Organizational Behavior* (Buku 1, Edisi Ke-12). Salemba Empat.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational dynamics*, 46(2), 120-132.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1993). The service organization: Human resources management is crucial. *Organizational dynamics*, 21(4), 39-52)
- Septyaningsih, R., & Palupiningdyah, P. (2017). Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Kinerja melalui Kelelahan Emosional. *Management Analysis Journal*, 6(4), 461-472.
- Sijabat, R., & Hermawati, R. (2021). Studi Beban Kerja dan Stress Kerja Berdampak Burnout Pada Pekerja Pelaut Berkebangsaan Indonesia. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 22(1), 75-92.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. Analisis Regresi Linier Berganda. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Terborg, J. R. (1981). Interactional psychology and research on human behavior in organizations. *Academy of Management Review*, 6(4), 569-576.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Verma, H., & Kumari, J. (2023). Study On Emotional Intelligence And Its Role In Managing Customer Relationships By *Frontliner Service Employees. Jamshedpur Research Review*, 72.

- Vîrgă, D., Baci, E. L., Lazăr, T. A., & Lupșa, D. (2020). Psychological capital protects social workers from burnout and secondary traumatic stress. *Sustainability*, 12(6), 2246.
- Wahid, A. S. A., Mohd, I. H., & Omar, M. K. (2023). Psychological Capital (PSYCAP), Emotional Labour, and Burnout in Malaysia: An Overview. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 1128-1143.
- Wang, Q., & Wang, C. (2020). Reducing turnover intention: perceived organizational support for frontline employees. *Frontiers of Business Research in China*, 14(1), 6.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- World Health Organization. (2019, May 28). Burn-out an "occupational phenomenon": International classification of diseases. Retrieved from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Wright & Hofboll, (2004) The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18: 491-499
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486–493
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models. *Current Psychology*, 37, 343-356.
- Zeng, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J., & Wu, C. (2020). The influence of perceived organizational support on police job burnout: a moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 11, 948.