

Bagaimana Kelelahan Emosional Mempengaruhi Komitmen Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan di Masa Pasca Pandemi Covid-19

Leni Gustina, Tonny Yuwanda, Shinta Bella 
Universitas Putra Indonesia Yayasan Perguruan Tinggi Komputer
(UPI YPTK) Padang, Indonesia
 lenigustina80@gmail.com

Submitted: 2022-05-21

Revised: 2022-06-10

Accepted: 2022-07-27

Copyright holder:

© Gustina, L., Yuwanda, T., & Bella, S. (2022)

This article is under:



How to cite:

Gustina, L., Yuwanda, T., & Bella, S. (2022). Bagaimana Kelelahan Emosional Mempengaruhi Komitmen Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan di Masa Pasca Pandemi Covid-19. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(2). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i2.209>

Published by:

Kuras Institute

Journal website:

<https://journal.kurasinstitute.com/index.php/bocp>

E-ISSN:

2656-1050

ABSTRACT: *Health workers are one of the human resources who have been heavily affected by the post-COVID-19 pandemic. In addition to physical health, emotional fatigue is also obtained by health workers. This study aims to examine the effect of leader member exchange, emotional exhaustion and the mediating role of organizational commitment on the performance of health workers. The sample selection technique used random sampling and obtained a sample of 59 respondents from health workers at Alahan Panjang Public Health Center, Solok. The data analysis technique used Structure Equation Model (SEM) - Partial Least Square (PLS). From the results of the study it can be concluded that LMX has no significant effect on emotional exhaustion, but LMX has a significant effect on organizational commitment. Emotional exhaustion has a significant effect on organizational commitment and emotional exhaustion also has a significant effect on employee performance and organizational commitment has a significant effect on performance. The mediating role of organizational commitment between emotional exhaustion and performance has a negative and insignificant effect*

KEYWORDS: *Leader Member Exchange, Emotional Exhaustion, Employee Performance, Organizational Commitment*

PENDAHULUAN

Pasca pandemi COVID-19 telah merubah beberapa aspek penting dalam kehidupan. Disatu sisi pandemi mempercepat pemerataan teknologi dan tren kerja. Disisi lain juga berdampak negatif seperti ekonomi, kesehatan serta kesejahteraan pegawai (Laksana, 2021). Sektor kesehatan adalah sebagai faktor penting untuk dipertimbangkan kesehatan pekerjaannya baik fisik maupun emosional dimasa pasca pandemi COVID-19 (Peters et al., 2022). Sebanyak 83% tenaga kesehatan mengalami *burnout syndrome* sedang dan berat dimasa pandemi COVID-19 (Humas FK UI, 2020). Fenomena ini perlu dianggap serius di masa pasca pandemi, penting adanya penelitian lanjut akan dampaknya kelelahan emosional terhadap kinerja pegawai kesehatan serta mencari solusi agar kelelahan emosional tidak berlanjut. Kelelahan emosional dalam diri seorang karyawan akan mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap kinerjanya (Santika & Sudibia, 2017). Hal ini berkaitan dengan teori peristiwa afektif, yang menyatakan sifat pekerjaan dan kebutuhan akan emosi tenaga kerja berpengaruh terhadap kebiasaan dan sikap kerja. Kelelahan emosional merupakan bagian dari tiga dimensi *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan kepercayaan diri yang rendah.

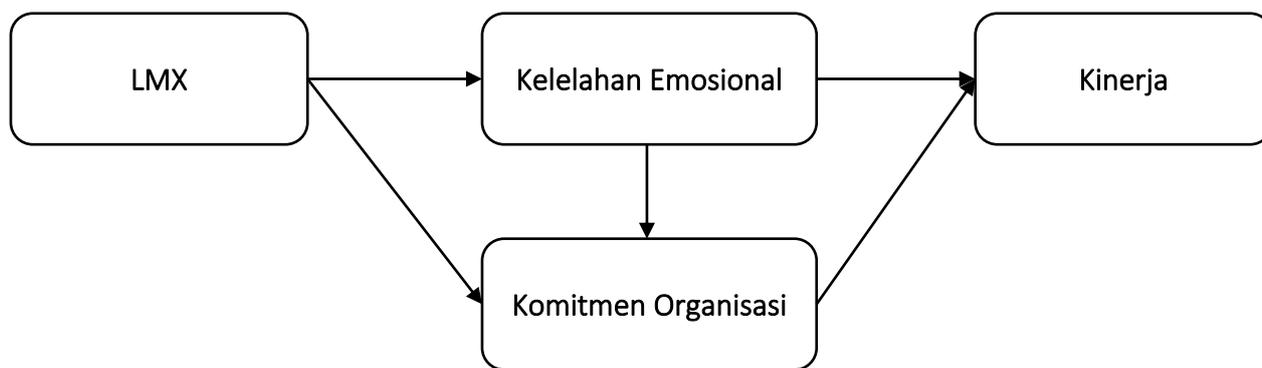
Ketika stres dalam kerja tidak dapat dihindari beberapa konsekuensi fisiologis, psikologis dan tingkah laku dapat saja terjadi. Konsekuensi kondisi kerja yang menuntut dan menyebabkan stress inilah yang didefinisikan sebagai *burnout*. Sehingga kelelahan emosional merupakan inti dari sindrom *burnout* yang mampu menurunkan kinerja karyawan (Kusriyani et al., 2016). Sedangkan kinerja itu sendiri merupakan hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Indikator kinerja individu/karyawan antara lain, produk atau jasa yang telah dihasilkan, penjualan yang telah dilakukan, sejumlah uang yang diperoleh, atau sejumlah sumber daya yang dihemat dan lain sebagainya (Suryana et al., 2019). Salah satu variabel yang dapat menjadi solusi dalam kelelahan emosional ialah *Leader Member Exchange* (LMX) (Rakasiwi & Ratnaningsih, 2020). LMX sendiri didasarkan pada hubungan timbal balik antara pegawai dan pemimpin. LMX dianggap sebagai pertukaran sosial kepercayaan, ide dan kewajiban. Selain itu, perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, menghormati keterampilan para pemimpin dan pengetahuan, kesetiaan kepada satu sama lain, dan menyukai satu sama lain dapat berkontribusi untuk pengembangan LMX.

Sistem kepemimpinan LMX dalam penerapannya dapat menghasilkan *feedback* antar individu tanpa terpengaruh batas atau strata sosial. Pemimpin dan pegawai dapat berkomunikasi tanpa memandang senioritas dan jabatan sehingga dapat menurunkan kelelahan emosional para pegawai dan berdampak positif terhadap kinerja pegawai (Kurniawan & Putra, 2019). Tingginya kelelahan emosional juga akan berdampak pada komitmen organisasional. Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Dalam suatu perusahaan sangat diperlukan adanya sebuah komitmen yang jelas dan terarah dalam mencapai keberhasilan perusahaan (Khulub & Hidayatul, 2012).

Pentingnya komitmen organisasi itu ditanamkan pada setiap pegawai yang bekerja pada suatu perusahaan/instansi. Satu hal yang harus diperhatikan bersama, faktor Sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif. Salah satu penelitian menjelaskan bahwa kelelahan emosional berdampak negatif terhadap komitmen organisasional, semakin tinggi kelelahan emosional seorang pegawai kesehatan maka komitmen nya dalam bekerja menurun dan akan berdampak pada kinerjanya (Santika & Sudibia, 2017). Adapun tujuan penelitian ini melihat kontribusi LMX terhadap kelelahan emosional dan komitmen organisasi serta dampaknya terhadap kinerja. Selain dari pada itu, penelitian ini juga melihat bagaimana peran mediasi komitmen organisasi antara kelelahan emosional terhadap kinerja.

METODE

Jenis penelitian ini berdasarkan pendekatannya merupakan penelitian kuantitatif. Yaitu berkaitan erat dengan teknik-teknik survei sosial termasuk wawancara terstruktur dan kuesioner yang tersusun, eksperimen, observasi terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal dan masih banyak lagi. Penelitian ini menggunakan desain korelasional yaitu hubungan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y dengan dimediasi oleh Z. Terdapat variabel bebas (independent) yaitu *Leader Member Exchange* (LMX) dan kelelahan emosional (KE), sedangkan variabel mediasi yaitu dan komitmen organisasi (KO). Serta variabel terikat (dependent) yaitu kinerja pegawai (KP), dapat dilihat pada gambar 1. Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kesehatan, peneliti memilih puskesmas Alahan Panjang, Lembah Gumanti, Solok karena faktor tempat tinggal. Dengan *total sampling* maka sampel penelitian ini sebanyak 59 responden (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, teknik analisis data yaitu menggunakan *Structure Equation Model* (SEM) - *Partial Least Square* (PLS) yang dikembangkan oleh (Hair et al., 2014).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

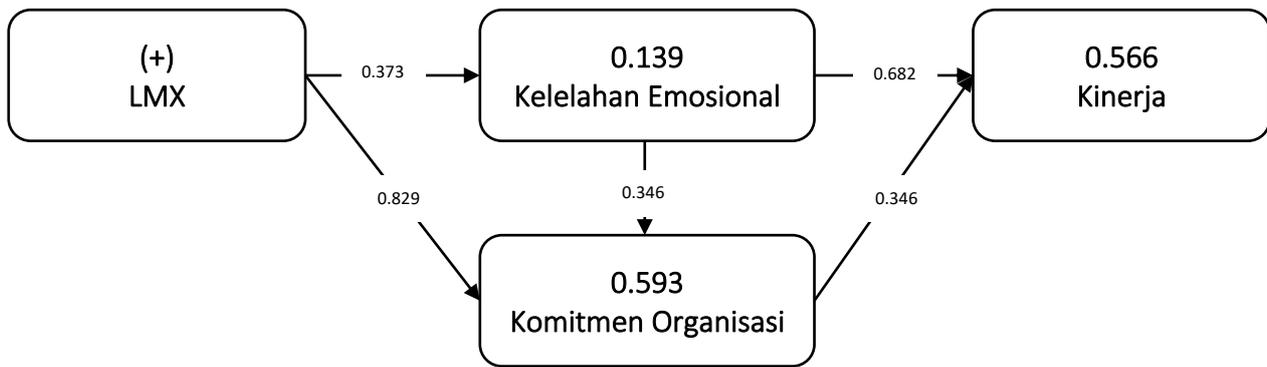
HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan *path analysis* maka semestinya kita perlu mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Untuk uji validitas dalam SEM-PLS yaitu menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* untuk melihat korelasi antar variabel laten. Jika nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya maka model tersebut memiliki nilai validitas yang baik (Wong, 2014). Sedangkan dalam pengujian reliabilitas yaitu dengan melihat nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Jika nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* setiap variabel lebih besar dari pada 0,7 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel (Hair et al., 2014). Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1. Dari tabel 1 terlihat bahwasanya nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari pada nilai korelasi konstruk lainnya, maka model dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik. Tabel 1 juga menjelaskan bahwasanya nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai lebih dari 0,7 sehingga telah lulus syarat uji reliabilitas. Model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.

Tahap selanjutnya yaitu melihat nilai kontribusi variabel (R Square). Hal ini bertujuan melihat sumbangsih variabel independent terhadap variabel mediasi dan variabel dependent. Adapun hasil R Square dapat dilihat pada tabel 2. Dari tabel 2 dapat kita ketahui bahwasanya LMX berkontribusi hanya 12,4% terhadap kelelahan emosional, hal ini berarti LMX berkontribusi lemah terhadap kelelahan emosional. Ini dapat dijelaskan bahwasanya atasan atau pemimpin yang memberikan perhatian lebih terhadap pegawai kesehatan memiliki sumbangsih yang rendah terhadap kelelahan emosional. Membangun kedekatan dengan pegawai justru tidak memberikan kelelahan emosional para pegawai. Sedangkan kontribusi LMX terhadap komitmen organisasi memiliki nilai 57,9%. hal ini berarti LMX berkontribusi moderat terhadap komitmen organisasi. Adanya perhatian dan kedekatan atasan dengan bawahan akan menimbulkan komitmen dan kepercayaan bawahan dengan atasan nya. Komitmen dibutuhkan oleh organisasi manapun agar dapat meningkatkan kinerja, dengan komitmen para pegawai akan bekerja sepenuh hati dan tidak melakukan *turnover*. Adapun kontribusi kelelahan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja yaitu 55,1%. Ini menjelaskan bahwa kelelahan emosional dan komitmen organisasi menyumbang moderat terhadap kinerja pegawai kesehatan di masa pasca pandemi.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	KE	KP	KO	LMX	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
KE	0,766	-	-	-	0,879	0,907
KP	0,669	0,764	-	-	0,748	0,844
KO	-0,037	0,320	0,740	-	0,891	0,913
LMX	0,373	0,540	0,700	0,618	0,768	0,830



Gambar 2. Model Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Smart PLS 3.2.6. Nilai t-statistics menjadi tolak ukur signifikansi pengaruh antar variabel. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$) maka batas minimal t-statistics yaitu 1,96. Jika t-statistics lebih dari 1,96 maka terdapat pengaruh yang signifikan dan hipotesis diterima (Hair et al., 2014). Adapun hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan hasil penelitian di atas, hipotesis pertama LMX terhadap kelelahan emosional dengan nilai t-statistics $1,505 < 1,96$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak, hasil ini mengindikasikan bahwa tingginya hubungan atasan dan bawahan tidak mempengaruhi kelelahan emosional. Ini sejalan dengan nilai kontribusi yang diberikan LMX terhadap kelelahan emosional yang hanya 12,4%. Dengan demikian, penting bagi para pemimpin atau atasan pada organisasi kesehatan untuk membangun kedekatan dan hubungan yang erat antara atasan dan bawahan karena LMX tidak mempengaruhi kelelahan emosional pegawai kesehatan itu sendiri dan berkontribusi rendah. Penelitian lain menjelaskan bahwa LMX menyebabkan berkurangnya minat pegawai untuk keluar dari organisasi (Ksama & Wibawa, 2016).

Pada Hipotesis selanjutnya yaitu LMX terhadap komitmen organisasi dengan nilai statistics $10,294 > 1,96$, artinya hipotesis diterima dengan LMX berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil ini menjelaskan bahwa kedekatan para pegawai dengan atasan dapat memperkuat komitmen pegawai untuk tetap di organisasi. Ini memberikan gambaran dalam organisasi bahwa pimpinan memperhatikan kompensasi, absensi, kebutuhan dan kondisi bawahan. Pimpinan memiliki kepercayaan yang kuat terhadap kemampuan dan potensi bawahan. Bawahan bersedia menerima tanggungjawab diluar pekerjaan, tanggungjawab dalam mengoperasikan peralatan-peralatan tertentu, menerima perintah yang bersifat mendadak, menerima pekerjaan diluar rutinitas dan bersedia menerima pekerjaan tambahan diluar kewajiban seperti mengoperasikan peralatan-peralatan tertentu. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Helmy, 2021) yang juga berpendapat LMX berpengaruh signifikan terhadap komitmen. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa LMX dapat meningkatkan keinginan pegawai untuk tetap bertahan di organisasi (Herlambang, 2017).

Selanjutnya yaitu kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi yang menunjukkan nilai t-statistics $2,653 > 1,96$ maka hipotesis diterima. Dengan nilai path negatif ini menjelaskan bahwa dengan kelelahan emosional dapat menurunkan komitmen para pegawai. Dengan dampak pasca pandemi COVID 19 ini, pegawai yang memiliki kelelahan emosional semestinya mendapatkan perlakuan yang spesial terutama pada pegawai kesehatan. Jika kelelahan emosional ini berlanjut maka pegawai akan bekerja tidak dengan inisiatif sendiri lagi, perlu adanya dorongan agar pekerja

Tabel 2. R Square

Konstruk	R-Square
KE	0,124
KO	0,579
KP	0,551

Tabel 3. Pengujian Hipotesis

	Path	STD-Dev	T-Statistics	P Values	Result
	LMX > KE	0,373	1,505	0,133	Not Supported
	LMX > KO	0,829	10,294	0,000	Supported
	KE > KO	-0,346	2,653	0,008	Supported
	KE > KP	0,682	9,361	0,000	Supported
	KO > KP	0,346	3,549	0,000	Supported
	KE > KO > KP	-0,120	2,165	0,031	Not Supported

bekerja optimal. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian (Khulub & Hidayatul, 2012). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa kelelahan emosional ialah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasi pegawai pada organisasi (Kusriyani et al., 2016).

Hipotesis selanjutnya yaitu kelelahan emosional terhadap kinerja yang memperoleh nilai t-statistics $9,361 > 1,96$ maka hipotesis diterima. Secara umum, hasil penelitian ini bertentangan dengan konsep teori yang dikemukakan peneliti lainnya. Namun dalam fenomena pegawai kesehatan, terlihat kelelahan emosional berpengaruh positif dan signifikan. Anteseden timbulnya kelelahan secara emosional pada diri seorang pegawai yaitu adanya tekanan pekerjaan yang berlebihan, tekanan pekerjaan ini lah yang menyebabkan kinerja meningkat. Dengan keterpaksaan para pegawai kesehatan menyelesaikan pekerjaannya, tentunya ini tidaklah baik jika berkelanjutan yang akan berdampak pada stress kerja. Namun pemerintah telah memberikan stimulus dalam mengatasi kelelahan tersebut berupa kompensasi yang diterima pegawai kesehatan.

Selanjutnya yaitu komitmen organisasi mempengaruhi kinerja pegawai dimana nilai t-statistics $3,549 > 1,96$, maka dapat disimpulkan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin karyawan merasa puas dalam bekerja, maka akan semakin meningkatkan kinerja pegawai kesehatan. Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi. Komitmen organisasi dapat tumbuh dari ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral, nilai-nilai dalam perusahaan serta kemauan dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dari keterlibatan seseorang terhadap organisasi. Untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi (Fadhil & Ashoer, 2020). Dengan memperhatikan komitmen para pegawai, maka pegawai akan bekerja dengan kemauan dalam diri dengan tidak ada keterpaksaan, ini lah yang menyebabkan kinerja akan meningkat (Suryana et al., 2019) (Manery et al., 2018) (Akbar et al., 2017).

Selanjutnya yaitu peran mediasi komitmen organisasi antara kelelahan emosional terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,682 dan pengaruh tidak langsung sebesar -0,120 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada nilai pengaruh langsung. Hal ini menunjukkan bahwa Kelelahan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi. Profesi pelayanan seperti tenaga kesehatan pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional. Interaksi sehari-hari dengan pasien dan rekan kerja sering memicu terjadinya tekanan-tekanan dan tantangan-tantangan yang menimbulkan ketegangan emosional dan dapat menyebabkan stress. Ketika stress dalam kerja tidak dapat dielakan beberapa konsekuensi fisiologis, psikologis dan tingkah laku dapat saja terjadi. Konsekuensi kondisi kerja yang menuntut dan menyebabkan stress inilah yang didefinisikan sebagai *burnout*. Sehingga kelelahan emosional merupakan inti dari sindrom *burnout* yang mampu menurunkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa LMX tidak berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional, namun LMX berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan kelelahan emosional juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai serta komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Adapun peran mediasi komitmen organisasi antara kelelahan emosional terhadap kinerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Di masa pasca pandemi COVID 19 saat ini, banyak pegawai kesehatan yang mengalami kelelahan emosional dan menurunnya komitmen. Berdasarkan hasil penelitian ini, dengan meningkatkan LMX maka akan membantu meningkatkan komitmen pegawai. LMX sendiri ialah peningkatan kualitas hubungan antara pimpinan dan bawahan yang akan mampu meningkatkan kerja keduanya. Hal ini dapat terjadi karena adanya hubungan pegawai dan atasan mempunyai hubungan komunikasi yang baik. Salah satu wujud LMX adalah perhatian yang diberikan kepada pegawai sehingga pegawai merasa di hargai, selanjutnya dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih maksimal. Jika kinerjanya kurang dihargai maka tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi akan rendah, sebaliknya jika kinerjanya dihargai maka tingkat komitmen pegawai terhadap organisasi akan tinggi dan tentunya akan menguntungkan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Musadieg, M. A., & Mukzam, M. (2017). *Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja (Studi pada karyawan PT Pelindo Surabaya)*. Brawijaya University. [Google Scholar](#)
- Fadhil, M., & Ashoer, M. (2020). Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan dan Komitmen terhadap Kinerja Dosen pada Perguruan Tinggi di Kabupaten Maros. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 3(2). <http://dx.doi.org/10.32493/frkm.v3i2.4456>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Helmy, I. (2021). Pengaruh Leader-member Exchange dan Quality of Work-Life Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(2), 181-191. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i2.1907>
- Herlambang, A. L. (2017). Pengaruh Leader Member Exchange Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada PT. Ponsel Jobs Indonesia First Media Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1-9. [Google Scholar](#)
- Ksama, I. B. P. T., & Wibawa, I. M. A. (2016). *Pengaruh Leader-member Exchange, Role Stress Dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention* (Doctoral dissertation, Udayana University). [Google Scholar](#)
- Kurniawan, A. W., & Putra, M. S. (2019). Pengaruh Leader Member Exchange, dan Kelelahan Emosional terhadap Turnover Intention pada Karyawan Pertokoan Dalung Permai. *E-Jurnal Manajemen*, 8(12), 6971-6991. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i12.p04>
- Kusriyani, T., Minarsih, M. M., & Paramita, P. D. (2016). Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas turnover yang dimediasi komitmen organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2). [Google Scholar](#)
- Manery, B. R., Lengkong, V. P., & Saerang, R. T. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bkdpsda Di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.20918>
- Peters, S. E., Dennerlein, J. T., Wagner, G. R., & Sorensen, G. (2022). Viewpoint Work and worker health in the post-pandemic world : a public health perspective. *The Lancet Public Health*, 7(2), e188–e194. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(21\)00259-0](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(21)00259-0)

- Rakasiwi, D. N., & Ratnaningsih, I. Z. (2020). Hubungan antara leader-member exchange (LMX) dengan burnout pada perawat instalasi rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Empati*, 8(4), 717-724. <https://doi.org/10.14710/empati.2019.26515>
- Santika, P. B., & Sudibya, G. A. (2017). *Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional* (Doctoral dissertation, Udayana University). [Google Scholar](#)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Suryana, A., Zein, D., Sumartias, S., & Gemiharto, I. (2019). Pengaruh strategi komunikasi pemasaran, budaya organisasi, karakteristik individu inovatif dan komitmen organisasional terhadap kinerja usaha kecil dan menengah. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 3(2), 185-201. <https://doi.org/10.24198/jmk.v3i2.20754>
- Tanwirul, K., & Hidayati, L. A. (2012). Peran Ganda dan Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan CV Nika Indonesia. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 2(1), 1-19. <http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v2i1.77>
- Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32. [Google Scholar](#)