

**THE INFLUENCE BETWEEN EMOTIONAL EXHAUSTION AND JOB-RELATED AFFECTIVE ILL-BEING ON JOB SATISFACTION MEDIATED BY PERFORMANCE IN BANTEN PROVINCE HOUSING DEVELOPER EMPLOYEES**

**PENGARUH ANTARA EMOTIONAL EXHAUSTION DAN JOB-RELATED AFFECTIVE ILL-BEING TERHADAP JOB SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH PERFORMANCE PADA KARYAWAN DEVELOPER PERUMAHAN PROVINSI BANTEN**

**Putri Nursifa<sup>1</sup>, Hilma Halimatus Sa'diah<sup>2</sup>, Netania Emilisa<sup>3</sup>,**

<sup>1,3</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

<sup>2</sup> Program Studi Lughoh'arobiah Universitas Al Azhar Kairo

E-mail: [putri022002001167@std.trisakti.ac.id](mailto:putri022002001167@std.trisakti.ac.id)<sup>1</sup>, [netania@trisakti.ac.id](mailto:netania@trisakti.ac.id)<sup>3</sup>

**ARTICLE INFO**

**Correspondent**

**Putri Nursifa**

[putri022002001167@std.trisakti.ac.id](mailto:putri022002001167@std.trisakti.ac.id)

**Key words:**

**Emotional Exhaustion and Work-Related Affective Diseases, Job Satisfaction Performance, Housing Developer Employees, Banten Province**

**Website:**

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

**Page: 561 - 578**

**ABSTRACT**

*This research investigates the influence of Emotional Exhaustion and Job-related Affective Ill-being on Job Satisfaction mediated by Performance among employees working as Developers in Provincial Housing Projects within Banten Province. The study aims to discern the impact of emotional exhaustion and job-related affective ill-being on job satisfaction while considering the mediating role of job performance. Through empirical analysis and data collected from employees working in this domain, this research explores the relationship between emotional states, work-related strain, job satisfaction, and job performance. The findings reveal a complex interplay among these variables, highlighting the significance of emotional well-being and work-related factors in determining job satisfaction among housing developers in the Banten Province.*

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

| INFO ARTIKEL  | ABSTRAK  |
|---|--|
| <p><b>Koresponden</b></p> <p><b>Putri Nursifa</b><br/> <i>putri022002001167@std.trisakti.ac.id</i></p> <p><b>Kata kunci:</b><br/> <i>Emotional Exhaustion Dan Job-Related Affective Ill-Being, Job Satisfaction Performance, Karyawan Developer Perumahan, Provinsi Banten</i></p> <p><b>Website:</b><br/> <a href="https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER">https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</a></p> <p><b>Hal: 561 - 578</b></p> | <p>Penelitian ini meneliti pengaruh Emotional Exhaustion dan Job-related Affective Ill-being terhadap Kepuasan Kerja yang dimediasi oleh Kinerja pada karyawan yang bekerja sebagai Developer di Proyek Perumahan Provinsi Banten. Studi ini bertujuan untuk memahami dampak kelelahan emosional dan gangguan emosional yang terkait dengan pekerjaan terhadap kepuasan kerja sambil mempertimbangkan peran mediasi dari kinerja kerja. Melalui analisis empiris dan data yang dikumpulkan dari karyawan yang bekerja dalam domain ini, penelitian ini menjelajahi hubungan antara kondisi emosional, tekanan terkait pekerjaan, kepuasan kerja, dan kinerja kerja. Temuan ini mengungkapkan adanya interaksi kompleks di antara variabel-variabel tersebut, menyoroti pentingnya kesejahteraan emosional dan faktor-faktor terkait pekerjaan dalam menentukan kepuasan kerja di kalangan pengembang perumahan di Provinsi Banten.</p> <p style="text-align: right;">Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</p> |

## PENDAHULUAN

Pada era saat ini kita masuk dalam era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan munculnya penemuan teknologi di sejumlah bidang yang meliputi robotics, Artificial Intelligence, Big Data, Internet of Things (IoT), dan Industrial Internet of Things (IIoT) dapat menggantikan tenaga manusia (Sawitri, 2019). Beberapa teknologi tersebut menjadi indikator yang mempengaruhi hampir semua jenis organisasi yang ada sekarang ini dan mentransformasi sistem yang ada dalam perusahaan baik itu sistem produksi, sistem manajemen, maupun sistem tata kelola perusahaan. Disisi lain keberadaan Generasi Digital di era ini dirangsang saat ini dalam proses perubahannya menjadi satu bagian kekuatan civil society karena lebih mudah menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital saat ini, dimana generasi digital saat ini memiliki harapan layanan dan produk memenuhi standar teknologi digital saat ini (Lukanova & Ilieva, 2019).

Menurut (Bhupathi et al., 2023) Teknologi telah menjadi bagian integral dalam menjalankan bisnis dan menjadikannya lebih efisien dan efektif. Kecerdasan buatan (AI) akan mengubah cara orang menggunakan teknologi dengan cara yang lebih baik. Kecerdasan buatan juga dapat membantu menghilangkan subjektivitas dengan mengumpulkan data dari karyawan sebelumnya yang memiliki pekerjaan serupa dan membuat pertanyaan yang ditargetkan untuk manajer perekrutan. Menurut (Sawitri, 2019) Kecerdasan buatan ini mampu mengolah data yang besar, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, untuk meningkatkan analisis terkait manajemen risiko. Kecerdasan buatan dapat mengidentifikasi, mengukur dan mengendalikan risiko yang mungkin terjadi. Tantangan baru bagi perusahaan yakni

perlu meningkatkan kapasitas, kehandalan dan keamanan jaringan sejalan dengan pertumbuhan transaksi digitalnya. Namun demikian ada beberapa kekhawatiran dampak AI terhadap pekerjaan manusia. Adopsi AI dapat menggantikan pekerja manusia dalam beberapa pekerjaan yang dapat dilakukan secara otomatis oleh AI. Hal ini dapat mengakibatkan pengurangan pegawai dan meningkatkan tingkat pengangguran (Triatmaja et al., 2018).

Sumber daya manusia yang berkualitas di semua organisasi merupakan aspek penting yang dapat mendorong organisasi untuk maju dan terus berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat termasuk persaingan dengan teknologi AI. Menurut H. Spencer (2013), sumber daya unggul dan berkelanjutan, seseorang yang berkompoten melakukan pekerjaan dengan keterampilan kerja akan mudah, cepat, intuitif, dan sangat jarang atau tidak pernah melakukan kesalahan. Faktor lain seperti perilaku kerja, ketaatan pada peraturan, tanggung jawab merupakan dimensi disiplin kinerja. Oleh karena itu, individu sumber daya manusia harus termotivasi untuk berperilaku, bekerja dan hadir tepat waktu. Menurut (Hanafi et al., 2018), Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang cukup besar dalam setiap aktivitas perusahaan. Meski didukung oleh sarana dan prasarana, namun pengembangan sumber daya manusia yang unggul merupakan aset bagi suatu organisasi.

Fenomena tersebut, mendorong organisasi untuk meningkatkan Performa karyawan mereka. Salah satunya Developer Perumahan di Provinsi Banten yang merupakan salah satu organisasi bisnis yang bergerak dalam pengembangan, pembangunan, dan penjualan properti perumahan di Provisnsi Banten yang mengakuisisi lahan, merancang proyek perumahan, membangun struktur fisik seperti rumah dan fasilitas pendukung, dan kemudian memasarkan dan menjual properti kepada konsumen khususnya di wilayah Provinsi Banten. Namun saat ini, Provinsi Banten menjadi provinsi terpadat ke-3 di Indonesia (Gambar 1.1). Hal ini menjadi soroton bagi Perusahaan Developer Perumahan di Provinsi Banten untuk menanggulangi hal tersebut. Salah satunya dengan meningkatkan Performa karyawan mereka. Performa karyawan di bidang Kawasan Permukiman yang siap dan aktif terhadap kemajuan kawasan perumahan merupakan suatu harapan besar bagi masyarakat dan Perusahaan developer perusahaan agar program dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan dapat terselesaikan secara efektif dan efesien.



**Gambar 1. Provinsi terpadat di Indonesia Tahun 2021**

Performance adalah hasil atau tingkat akhir keberhasilan keseluruhan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama (Irene Simanjuntak et al., 2020). Untuk melaksanakan kewajiban tugasnya, karyawan mungkin tidak hanya termotivasi untuk melakukannya meningkatkan kinerja tugas mereka tetapi juga dapat membalasnya melalui perilaku kewarganegaraan yang bebas, termasuk menunjukkan dedikasi kerja yang lebih besar. Performance karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah Job Related Affective-wellbeing (JAW), Emotional Exhaustion, dan Job satisfaction.

Emotional Exhaustion menghasilkan konsekuensi negatif yang serius seperti semangat kerja yang rendah, depresi, ketidakhadiran, pergantian yang lebih tinggi, penurunan kualitas layanan, Job satisfaction yang lebih rendah, dan komitmen organisasi yang berkurang (Park dan Kim, 2021). Job Related Affective-wellbeing (JAW) merupakan domain subjektif yang spesifik kesejahteraan (berlawanan dengan kesejahteraan subjektif umum dan bebas konteks) yang pada dasarnya dikonseptualisasikan sebagai frekuensi relatif dari pengaruh positif dibandingkan dengan pengaruh negatif (Laguna et al., 2022). Menurut (Phuong & Vinh, 2020) Job satisfaction adalah suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat bergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep multidimensi yang komprehensif atau mengacu pada kepuasan kerja. menjadi bagian dari pekerjaan seseorang.

Penelitian yang saya lakukan ini mengacu pada dua jurnal penelitian sebelumnya. Jurnal pertama yang dilakukan oleh (Mayr & Teller, 2023) dimana yang menemukan adanya mediasi Emotional Exhaustion, Affective Well-Being, dan Job Satisfaction dalam konteks karyawan menghadapi NCD dan niat mereka untuk keluar. Jurnal kedua yang dilakukan oleh (Diane Edmondson et al., 2008) yang menemukan efek moderasi ethical climate, yang memperkuat hubungan antara task i-deals dan job satisfaction. Dari kedua jurna penelitian tersebut, penulis memodifikasi sehingga diambil variabel Emotional Exhaustion dan Job-related affective Welll-being sebagai variabel bebas, Job Satisfaction sebagai variabel mediasi, dan Performance sebagai variabel terikat.

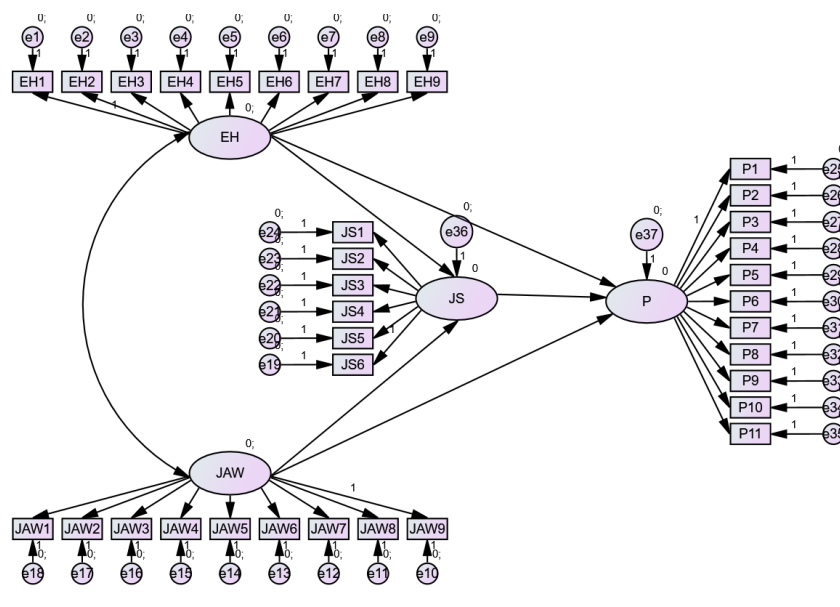
Dengan demikian, berdasarkan penetapan telah dijabarkan, maka menjadi perhatian bagi penulis untuk menjadi topik pembahasan penelitian penulis dengan judul "Pengaruh antara Emotional Exhaustion dan Job-related affective ill-being terhadap Performance yang dimediasi Job Satisfaction oleh pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten".

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode analisis yang digunakan akan disesuaikan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa *Emotional Exhaustion (EHF)*, *Job-related Affective Well-being (JAW)*, *Job Satisfaction*, dan *Performance* pada karyawan Developer Perumahan Provinsi Banten dengan menggunakan metode analisis statistic deskriptif dalam bentuk rata-rata dengan *software SPSS*.

2. Untuk menganalisis pengaruh antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara *Job-related Affective Well-being* terhadap *Performance* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.
4. Untuk menganalisis pengaruh antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.
5. Untuk menganalisis pengaruh antara *Job-related Affective Well-being* terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.
6. Untuk menganalisis pengaruh antara *Job Satisfaction* terhadap *Performance* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.
7. Untuk menganalisis pengaruh antara *Emotional Exhaustion* dan *Job-related affective ill-being* terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Performance* pada karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten dengan menggunakan *software* AMOS.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Statistik Deskriptif

Dalam penjelasan data, diuraikan beragam ciri-ciri responden berdasarkan item dalam survei penelitian. Berikut adalah ragam karakteristik responden yang telah diperoleh:

#### Gender

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Gender    | Karyawan Logistik |                |
|-----------|-------------------|----------------|
|           | Frekuensi         | Presentase (%) |
| Perempuan | 124               | 57,7 %         |
| Laki-laki | 91                | 42,3 %         |
| Total     | 215               | 100,0 %        |

Profil responden berdasarkan *Gender* dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel diatas. Karyawan Dinas dengan *Gender* perempuan memiliki 124 responden dan laki-laki memiliki 91 responden. Responden perempuan memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti upaya diversifikasi tenaga kerja, inisiatif kesetaraan gender, keahlian khusus, tren pendidikan, perubahan budaya, dan kebijakan perusahaan yang mendukung partisipasi perempuan di industri pengembangan perumahan. Variasi ini mencerminkan langkah-langkah positif menuju kesetaraan gender dan meningkatkan diversitas di tempat kerja. Hal ini dapat menjadi bagian dari strategi lebih luas untuk mencapai kesetaraan gender dan mengurangi ketidakseimbangan yang mungkin ada di sektor-sektor tertentu. Sehingga banyak orang yang berasumsi bahwa pekerjaan pada perusahaan developer perumahan ini lebih cocok untuk pria dibandingkan dengan pria.

### Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden

| Umur    | Karyawan Logistik |                |
|---------|-------------------|----------------|
|         | Frekuensi         | Presentase (%) |
| 17 - 25 | 117               | 54,4 %         |
| 26 - 35 | 69                | 32,1 %         |
| 36 - 40 | 29                | 13,5 %         |
| Total   | 215               | 100,0 %        |

Profil responden berdasarkan usia dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel 4.1. Karyawan dinas yang berusia 17-25 tahun memiliki 117 responden, 26-35 tahun memiliki 69 responden, dan 35-40 tahun memiliki 29 responden. Karyawan pada Perusahaan developer perumahan yang berusia 17-25 tahun memiliki responden lebih banyak dibanding dengan yang berusia 26 sampai > 35 tahun, disebabkan oleh kebijakan penerimaan baru, program magang, atau peluang pekerjaan khusus untuk lulusan baru. Ini bisa mencerminkan upaya untuk memberikan kesempatan kepada generasi muda dan memastikan adanya pergantian generasi secara berkelanjutan dalam organisasi. Faktor lainnya bisa termasuk kebijakan rotasi pegawai atau perubahan dalam kebutuhan organisasi yang lebih cocok dengan lulusan baru atau pekerja dengan pengalaman kerja yang lebih terbatas.

Selain faktor penerimaan baru dan kebijakan rotasi, alasan lain untuk dominasi karyawan berumur 17-25 tahun di dinas provinsi mungkin melibatkan tren pasar kerja, di mana banyak individu baru lulus dari institusi pendidikan dan mencari pekerjaan.

### Lama Bekerja

Tabel 3. Karakteristik Responden

| Lama Bekerja | Karyawan Logistik |                |
|--------------|-------------------|----------------|
|              | Frekuensi         | Presentase (%) |
| 0 - 2        | 85                | 39,5 %         |
| 3 -5         | 91                | 42,3 %         |
| >6           | 39                | 18,1 %         |
| Total        | 215               | 100 %          |

Profil responden berdasarkan masa kerja dapat dikenali melalui data yang terdokumentasi dalam Tabel di atas. Partisipan yang dipilih memiliki masa kerja yang relatif pendek, karena peneliti tertarik untuk menyelidiki hubungan antara *Emotional Exhaustion (EHF)*, *Job-related Affective Well-being (JAW)*, *Job Satisfaction*, dan *Performance*.

**Statistik Deskriptif**

Pada statistik deskriptif akan disajikan hasil pengolahan dari variabel *Emotional Exhaustion (EHF)*, *Job-related Affective Well-being (JAW)*, *Job Satisfaction*, dan *Performance*.

**Analisis Feedback Monitoring**

**Tabel 4. Statistik Deskriptif**

| No          | <i>Emotional Exhaustion Frequence</i>   | <i>Mean</i> |
|-------------|---|-------------|
| 1           | Saya merasa terkuras secara emosional karena pekerjaan saya.                            | 3,49        |
| 2           | Saya merasa lelah di penghujung hari kerja.   | 3,76        |
| 3           | Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari kerja yang lain. | 3,60        |
| 4           | Bekerja dengan orang-orang sepanjang hari benar-benar membuat saya stres.               | 3,38        |
| 5           | Saya merasa lelah karena pekerjaan saya.  | 3,51        |
| 6           | Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.  | 3,34        |
| 7           | Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.                            | 3,84        |
| 8           | Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya terlalu stres.                        | 3,25        |
| 9           | Saya merasa seperti berada didalam situasi yang sulit.                                  | 3,33        |
| <i>Mean</i> |   | 3,50        |

Berdasarkan tabel diatas, disajikan hasil analisis statistik deskriptif menggunakan data yang sudah valid mengenai variabel *Emotional Exhaustion* dengan total mean adalah 3,5 yang berarti *Emotional Exhaustion* di kalangan Karyawan Developer Perumahan Provinsi Banten membantu karyawan dalam menyelesaikan beban kerja yang berlebihan, tekanan kerja, kurangnya penghargaan serta membantu karyawan dalam memperbaiki tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa perlu membandingkan hasil kerja dengan pihak eksternal yang beroperasi dalam konteks yang sama. Sebagaimana terlihat dari pada mean sebesar 3,76 yang berarti adanya *Emotional Exhaustion* membantu karyawan dalam menyelesaikan tekanan kerja dipenghujung hari tanpa perlu memikirkan tekananbekerja di hari lain.

**Analisis Job related Affective Wellbeing**

**Tabel 5. Statistik Deskriptif**

| No          | <i>Job related Affective Wellbeing</i>           | <i>Mean</i> |
|-------------|--|-------------|
| 1           | Pekerjaan saya membuat saya merasa marah.        | 3,22        |
| 2           | Pekerjaan saya membuat saya merasa cemas         | 3,50        |
| 4           | Pekerjaan saya membuat saya merasa bosan.        | 3,40        |
| 7           | Pekerjaan saya membuat saya merasa tertekan.     | 3,28        |
| 8           | Pekerjaan saya membuat saya merasa kecil hati.   | 3,20        |
| 9           | Pekerjaan saya membuat saya merasa tidak nyaman. | 3,13        |
| <i>Mean</i> |  | 3,29        |

Berdasarkan tabel disajikan hasil analisis statistik deskriptif menggunakan data yang sudah valid mengenai variabel *Job related Affective Wellbeing* yang terdiri dari 9 items dengan total mean sebesar 3,29 yang berarti *Job related Affective Wellbeing* di Karyawan Developer Perumahan di Provinsi Banten sangat membantu dalam menanggapi tantangan kecemasan bekerja yang kompleks untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kemampuan karyawan lain. Tidak hanya itu, memanfaatkan pengetahuan lebih luas dari rekan kerja yang memiliki keahlian spesifik juga akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memperkuat tim agar tekanan bekerja berkurang. Sebagaimana terlihat pada nilai mean sebesar 3,5 yang berarti karyawan merasa sangat terbantu dengan penanganan kecemasan kerja.

### Analisis Job Satisfaction

| No          | Job Satisfaction  | Mean |
|-------------|---|------|
| 1           | Secara keseluruhan, saya cukup puas dengan pekerjaan saya.                  | 3,70 |
| 2           | Saya tidak bermaksud bekerja di perusahaan lain.                            | 3,48 |
| 3           | Saya suka pekerjaan saya.   | 3,71 |
| 4           | Tidak ada hal mendasar yang saya tidak sukai dari pekerjaan saya.           | 3,50 |
| 5           | Saya menyukai pekerjaan saya lebih dari banyak karyawan di perusahaan lain. | 3,38 |
| 6           | Saya menganggap perusahaan ini sebagai pilihan pertama.                     | 3,34 |
| <i>Mean</i> |   | 3,51 |

Berdasarkan tabel disajikan hasil analisis statistik deskriptif mengenai variabel *Job Satisfaction* yang terdiri dari 6 items dengan total mean sebesar 3,51 yang berarti *Job Satisfaction* di kalangan Developer Perumahan di Provinsi Banten dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, dengan karyawan yang lebih terlibat, produktif, dan cenderung tinggal lebih lama di organisasi. Sebagaimana terlihat pada nilai mean sebesar 3,71 yang menyatakan bahwa karyawan menyukai pekerjaannya, dengan menciptakan dampak positif yang signifikan pada kesejahteraan karyawan dan kesuksesan organisasi.

### Analisis Performance

| No          | Performance   | Mean |
|-------------|---|------|
| 2           | Saya selalu ingat hasil pekerjaan yang harus saya capai.  | 3,99 |
| 3           | Saya segera mulai mengerjakan tugas baru ketika pekerjaan sebelumnya telah selesai.               | 3,65 |
| 4           | Saya bersedia menerima pekerjaan yang mempunyai tantangan lebih besar.                            | 3,53 |
| 6           | Saya menjelaskan apa saja yang harus dilakukan bawahan jika ingin mendapatkan penghargaan/reward. | 3,73 |
| 8           | Saya merasa puas ketika menyelesaikan pekerjaan.  | 4,03 |
| 9           | Saya dapat bekerja menyelesaikan tugas tanpa diawasi atasan.                                      | 3,85 |
| 10          | Saya memiliki kemampuan untuk menjaga reputasi yang baik di tempat kerja.                         | 4,19 |
| <i>Mean</i> |   | 3,85 |



Berdasarkan tabel disajikan hasil analisis statistik deskriptif mengenai variabel Performance yang terdiri dari 10 items dengan total mean sebesar 3,85 dengan adanya Performance telah membentuk reputasi yang sangat positif bagi Developer Perumahan di Provinsi Banten, sehingga memberikan dampak pada peningkatan kepercayaan pelanggan. Sebagaimana terlihat pada nilai mean sebesar 4,19 menunjukkan bahwa dengan memperhatikan kinerja, karyawan akan memiliki kemampuan untuk menjaga reputasi yang baik di tempat kerja.

### 1. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis memiliki tujuan untuk menganalisis apakah terdapat hubungan positif atau negatif antara variabel independen, intervening, dan variabel dependen. Metode yang diambil dalam pengujian ini yaitu:

- Jika nilai *p-value* < 0,05 maka, H0 ditolak dan Ha diterima
- Jika nilai *p-value* > 0,05 maka, H0 diterima dan Ha ditolak

Berikut hasil pengujian dari masing-masing hipotesis:

#### **Hipotesis 1: pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Satisfaction***

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: *Emotional Exhaustion* tidak terdapat pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

Ha: *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

**Tabel 6. Uji Hipotesis**

| Hipotesis  | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan   |
|--|----------|----------------|-------------|
| <i>Emotional Exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>Job Satisfaction</i> | -1,759   | ,045           | H1 didukung |

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil uji hipotesis H1, didapatkan hasil estimate sebesar -1,759 artinya *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Sehingga semakin tinggi nilai *Emotional Exhaustion* maka akan semakin buruk pula tanggapan untuk nilai *Job Satisfaction*. Nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,045 < 0,05$  yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh signifikan antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Satisfaction*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha didukung.

#### **Hipotesis 2: pengaruh *Job related Affective wellbeing* terhadap *Job Satisfaction***

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: *Job related Affective wellbeing* tidak berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

Ha: *Job related Affective wellbeing* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*

**Tabel 7. Uji Hipotesis 2**

| Hipotesis   | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan   |
|---|----------|----------------|-------------|
| <i>Job related Affective wellbeing</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i> | 1,660    | ,027           | H2 didukung |

Berdasarkan tabel di atas mengenai hasil uji hipotesis H2, didapatkan hasil estimate sebesar 1,660 artinya *Job related Affective Wellbeing* berpengaruh positif signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Sehingga semakin tinggi nilai *Job related Affective Wellbeing* maka akan semakin baik pula tanggapan untuk nilai *Job Satisfaction*. Nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,027 < 0,05$  yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh signifikan antara *Job related Affective Wellbeing* terhadap *Job Satisfaction*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  didukung.

### Hipotesis 3: pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Performance*

Dengan bunyi Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ), sebagai berikut:

$H_0$ : *Job Satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance*

$H_a$ : *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Performance*.

Tabel 8. Uji Hipotesis 3

| Hipotesis   | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan   |
|---|----------|----------------|-------------|
| <i>Job Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Performance</i> | ,293     | ,001           | H3 didukung |

Berdasarkan Tabel 8 mengenai hasil uji hipotesis H3, didapatkan hasil estimate sebesar 0,293 artinya *Job Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Performance*. Sehingga semakin tinggi nilai *Job Satisfaction* maka akan semakin baik pula tanggapan untuk nilai *Performance*. Nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,001 < 0,05$  yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh signifikan antara *Job Satisfaction* terhadap *Performance*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  didukung.

### Hipotesis 4: pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance*

Dengan bunyi Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ), sebagai berikut:

$H_0$ : *Emotional Exhaustion* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance*

$H_a$ : *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif terhadap *Performance*

Tabel 9. Uji Hipotesis 4

| Hipotesis   | Estimate<br>$\beta$ | <i>p-value</i> | Keputusan         |
|---|---------------------|----------------|-------------------|
| <i>Emotional Exhaustion</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Performance</i> | ,154                | ,323           | H4 tidak didukung |

Berdasarkan Tabel 9 tentang hasil uji hipotesis H4, didapatkan hasil estimate sebesar 0,154 artinya *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Performance*. Sehingga semakin tinggi nilai *Emotional Exhaustion* maka akan menurunkan tanggapan untuk nilai *Performance*. Nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,323 > 0,05$  yang memiliki arti secara statistik tidak adanya pengaruh signifikan antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  tidak didukung.

### Hipotesis 5: pengaruh *Job Related Affective Wellbeing* terhadap *Performance*

Dengan bunyi Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ), sebagai berikut:

$H_0$ : *Job Related Affective Wellbeing* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance*

Ha: Job Related Affective Wellbeing berpengaruh positif terhadap Performance

**Tabel 10. Uji Hipotesis**

| Hipotesis  | Estimate | p-value | Keputusan   |
|--|----------|---------|-------------|
| <i>Emotional Exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>Performance</i> yang di mediasi oleh <i>Job Satisfaction</i> | -1,490   | 0,034   | H6 didukung |

Berdasarkan Tabel 10. mengenai hasil uji hipotesis H5, didapatkan hasil estimate sebesar  $-1,196$  artinya *Job Related Affective Wellbeing* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance*. Sehingga semakin tinggi nilai *Job Related Affective Wellbeing* maka akan semakin buruk pula tanggapan untuk nilai *Performance*. Nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar  $0,249$  yang memiliki arti secara statistik tidak adanya pengaruh signifikan antara *Job Related Affective Wellbeing* terhadap *Performance*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha tidak didukung.

**Hipotesis 6: pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction***

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: *Emotional Exhaustion* tidak berpengaruh negatif terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*

Ha: *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*

**Tabel 11. Uji Hipotesis 6**

| Hipotesis  | Estimate | p-value | Keputusan   |
|--|----------|---------|-------------|
| <i>Emotional Exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>Performance</i> yang di mediasi oleh <i>Job Satisfaction</i> | -1,490   | 0,034   | H6 didukung |

Berdasarkan Tabel 11. mengenai hasil uji hipotesis H6 dengan menggunakan *sobel test* maka didapatkan hasil sebesar  $-1,490$  artinya *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*. Adapun nilai *one-tailed probability* yang dihasilkan yaitu sebesar  $0,034 < 0,05$  yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh positif signifikan antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance* yang di mediasi oleh *Job Satisfaction*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha didukung.

**H7: pengaruh *Job-related affective ill-being* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction***

Dengan bunyi Hipotesis nol (H0) dan Hipotesis alternatif (Ha), sebagai berikut:

H0: *Job-related affective ill-being* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*

Ha: *Job-related affective ill-being* berpengaruh positif terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*

**Tabel 12. Uji Hipotesis 7**

| Hipotesis   | Estimate | p-value | Keputusan   |
|---|----------|---------|-------------|
| <i>Job-related affective ill-being</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>Performance</i> yang dimediasi oleh <i>Job Satisfaction</i> | 1,637    | 0,025   | H7 didukung |

Berdasarkan Tabel 12. mengenai hasil uji hipotesis H6 dengan menggunakan *estimate* maka didapatkan hasil sebesar 1,637 artinya *Job-related affective wellbeing* berpengaruh positif signifikan terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*. Adapun nilai *p-value* yang dihasilkan yaitu sebesar  $0,025 < 0,05$  yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh positif signifikan antara *Job-related affective wellbeing* terhadap *Performance* yang di mediasi oleh *Job Satisfaction*. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  didukung.

### **Pembahasan**

Dari sejumlah hipotesis yang disajikan, terdapat beberapa yang memiliki pengaruh positif terhadap *Performance*, terdapat pula hipotesis yang tidak signifikan. Penelitian yang dilakukan pada karyawan developer perusahaan di Provinsi Banten ini bertujuan untuk menguji pengaruh 3 variabel terhadap *Performance*.

#### **H1: Emotional Exhaustion memiliki pengaruh negatif terhadap Job Satisfaction**

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Artinya *Emotional Exhaustion* dapat mengurangi tingkat energi dan motivasi seseorang, sehingga mempengaruhi kemampuan untuk menikmati atau merasa puas terhadap pekerjaan atau kehidupan secara umum. Ketika seseorang merasa terlalu lelah secara emosional, mereka mungkin kesulitan untuk menemukan kebahagiaan atau kepuasan dalam aktivitas yang seharusnya memberikan kegembiraan. Ini bisa berdampak negatif pada tingkat kepuasan karena keseimbangan emosional dan energi yang rendah dapat menghambat kemampuan seseorang untuk merasakan kebahagiaan dan kepuasan. *Emotional Exhaustion* juga dapat memengaruhi kualitas interpersonal dan hubungan sosial seseorang. Ketika seseorang mengalami kelelahan emosional, mereka mungkin menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan emosional orang lain, dan hal ini dapat merugikan hubungan interpersonal. Kehilangan koneksi sosial dan dukungan dapat menyebabkan perasaan isolasi, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Jadi, *emotional exhaustion* tidak hanya berdampak pada kepuasan individu terhadap pekerjaan, tetapi juga pada kebahagiaan dalam hubungan sosial.

#### **H2: Job related Affective wellbeing memiliki pengaruh positif terhadap Job Satisfaction**

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Job related Affective wellbeing* berpengaruh positif signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Artinya adanya *Job-related affective wellbeing*, yang mencakup perasaan positif seperti kebahagiaan, antusiasme, dan kepuasan emosional dalam pekerjaan, secara positif mempengaruhi *job satisfaction*. Ketika seseorang merasakan kebahagiaan dan kepuasan emosional dalam konteks pekerjaan, hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan memuaskan. Kesejahteraan emosional yang baik dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan keterlibatan dalam pekerjaan. Individu yang merasakan kepuasan emosional cenderung lebih setia terhadap pekerjaan mereka dan lebih mungkin untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, *job-related affective well-being* memberikan dasar emosional yang positif untuk meningkatkan *job satisfaction*. Selain itu, *job-related affective well-being* juga dapat memperkuat rasa pencapaian dan nilai diri individu. Ketika seseorang merasakan kepuasan

emosional dalam pekerjaan mereka, hal ini bisa menjadi tanda bahwa mereka merasa kompeten, diakui, dan bernilai dalam peran mereka. Perasaan ini memberikan kontribusi positif terhadap citra diri dan kepercayaan diri individu. Job satisfaction juga terkait erat dengan persepsi terhadap lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan kemungkinan pengembangan karir. Job-related affective well-being yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, saling mendukung, dan memberikan peluang untuk pertumbuhan profesional. Semua ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, membentuk sikap yang positif terhadap pekerjaan, dan memotivasi individu untuk memberikan kontribusi maksimal dalam lingkungan kerja mereka.

**H3: *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Performance***

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Job Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Performance*. Artinya karyawan yang kreatif cenderung menemukan cara baru untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pelanggan. *Creativity* memicu motivasi dan keterlibatan dalam menciptakan lingkungan yang positif dimana karyawan akan didorong untuk menciptakan pengalaman layanan yang unggul terutama dalam industri logistik, karyawan dapat mengekspresikan kreativitas itu melalui pekerjaannya. *Employee Creativity* dapat menjadi pendorong utama untuk *Employee Service Performance*, yang akan memberikan manfaat jangka panjang bagi sebuah organisasi.

**H4: *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif signifikan terhadap *Performance***

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Emotional Exhaustion* tidak berpengaruh positif terhadap *Performance*. Menurut Surur Khomsa & Indah Rohyani (2021) Emotional exhaustion adalah kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kinerja para wanita sering terhambat karena wanita lebih cenderung mengalami emotional exhaustion daripada pria. Hal ini dikarenakan wanita mempunyai peranan ganda yang terkadang mengharuskan untuk memilih salah satu diantara dua peran.

**H5: *Job Related Affective Wellbeing* memiliki pengaruh positif terhadap *Performance***

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Job Related Affective Wellbeing* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Performance*. Menurut Fajar Aisyah et al., untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan banyak variabel yang mendukung, antara lain kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan komitmen. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemampuan tersebut hanya dapat dicapai manakala mereka mempunyai bekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Apabila karyawan tidak memiliki kualitas yang baik maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dan akan berdampak pada perusahaan.

**H6: *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh negatif terhadap *Performance* yang di mediasi oleh *Job Satisfaction***

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Performance* di mediasi oleh *Job Satisfaction*. Emotional exhaustion dapat memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja kerja yang

di mediasi oleh kepuasan kerja (job satisfaction) karena adanya keterkaitan erat antara emosi dan performa kerja seseorang. Emotional exhaustion biasanya terkait dengan kelelahan dan penurunan kesejahteraan emosional. Saat seseorang merasa kelelahan secara emosional, mereka cenderung mengalami penurunan mood, motivasi, dan energi. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk merasa puas dengan pekerjaan mereka. Emotional exhaustion biasanya terkait dengan kelelahan dan penurunan kesejahteraan emosional. Saat seseorang merasa kelelahan secara emosional, mereka cenderung mengalami penurunan mood, motivasi, dan energi. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan karyawan Dinas untuk merasa puas dengan pekerjaan mereka.

**H7: Job-related affective ill-being memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction**

Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan Job-related affective ill-being berpengaruh positif signifikan terhadap Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction. Artinya dipengaruhi oleh dinamika atau faktor-faktor khusus di lingkungan kerja tersebut. Potensi alasan melibatkan kemungkinan adanya tantangan yang memotivasi, mekanisme adaptasi terhadap stres, dukungan dan kolaborasi yang tinggi, dedikasi terhadap pekerjaan, karakteristik unik dari pekerjaan di dinas, dan variabilitas dalam persepsi subyektif terhadap ketidaksejahteraan emosional. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan karyawan Dinas untuk merasa puas dengan pekerjaan mereka.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh antara *Toxic Workplace Environment* dan *Job Burnout* terhadap *Job Performance* pada tenaga kesehatan di Developer Perumahan di Provinsi Banten, maka diperoleh simpulan bahwa:

1. Dari hasil pengolahan pada statistik deskriptif yang menyatakan adanya Emotional Exhaustion memberikan pengaruh terhadap kinerja pada karyawan developer, jika mereka mendapatkan perhatian khusus, terutama jika terdapat tingkat kelelahan emosional atau ketidaksejahteraan emosional yang signifikan. Namun, karyawan akan lebih termotivasi dengan adanya *Job related Affective Well-being* yang memungkinkan mereka untuk mensejahterakan pekerjaan antara satu sama lain dengan memberikan wawasan dan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi dalam kinerjanya agar dapat meningkatkan kepuasan kerja. Dengan begitu, karyawan akan mendapatkan inspirasi dari rekan-rekan mereka yang bermanfaat dalam meningkatkan Job Satisfaction dan Performance.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Performance, yang artinya dalam situasi tertentu, seperti proyek-proyek yang memotivasi, situasi darurat, atau ketika pekerjaan memiliki dampak positif pada masyarakat, mungkin terjadi bahwa emotional exhaustion dianggap sebagai hasil dari dedikasi tinggi dan komitmen terhadap pekerjaan, yang pada gilirannya dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja. Emotional membuat karyawan merasa terpacu dan merasa bahwa pekerjaan mereka memberikan kontribusi yang signifikan terhadap masyarakat atau lingkungan, maka *emotional exhaustion* dapat dilihat sebagai konsekuensi dari komitmen tinggi terhadap pekerjaan. Hasil menunjukkan bahwa

perusahaan dapat memperhatikan manajer untuk membantu mengontrol emosional para karyawan dinas agar tetap bisa menjaga kinerja terhadap pekerjaan karyawan Developer Peumahan di Provinsi Banten.

3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Job-related affective ill-being (JAW)* terhadap *Performance*, artinya organisasi dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kesejahteraan emosional karyawan dan dampaknya pada kinerja. Analisis ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi, keterlibatan, dan efektivitas organisasi. Hasil menunjukkan organisasi dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kondisi kerja, memberikan dukungan dan mencapai tujuan efektivitas secara menyeluruh kepada karyawan Developer Peumahan di Provinsi Banten.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Satisfaction*, artinya organisasi penting untuk memahami bagaimana tingkat kelelahan emosional karyawan dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka. Hal ini memberikan pandangan yang mendalam tentang kesejahteraan emosional karyawan dan potensi dampaknya pada motivasi, keterlibatan, dan retensi. Namun, organisasi dapat merancang strategi untuk meningkatkan lingkungan kerja, mendukung kesejahteraan, dan meningkatkan kepuasan karyawan. Hasil menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor lain yang lebih dominan pada peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan pada karyawan Developer Peumahan di Provinsi Banten.
5. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Job related Affective Well-being* terhadap *Job Satisfaction*, artinya penting untuk perusahaan memahami bagaimana ketidaksejahteraan emosional terkait pekerjaan dapat merugikan tingkat kepuasan kerja karyawan. Pemahaman ini dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan mental dan emosional karyawan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup kerja secara keseluruhan. Hasil menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor lain yang lebih dominan pada peningkatan kondisi kerja dan kepuasan karyawan secara keseluruhan pada karyawan Developer Peumahan di Provinsi Banten.
6. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Job Satisfaction* terhadap *Performance*, artinya Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan loyalitas karyawan, sementara juga mempromosikan kreativitas, kesejahteraan psikologis, dan hubungan kerja yang positif. Selain itu, kepuasan kerja dapat memengaruhi efisiensi individu, tanggung jawab, dan dedikasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hasil menunjukkan organisasi dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meraih hasil kinerja yang lebih baik pada karyawan Developer Peumahan di Provinsi Banten.
7. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Emotional Exhaustion* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh

Job Satisfaction, artinya organisasi dapat memahami hubungan kompleks antara aspek emosional, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Analisis ini dapat memberikan wawasan tentang dampak kelelahan emosional pada kesejahteraan mental dan produktivitas, sambil menjelaskan peran kepuasan kerja sebagai perantara. Dengan memahami keterkaitan ini, organisasi dapat merancang intervensi yang lebih tepat sasaran, mengelola stres, meningkatkan retensi karyawan, dan menyelaraskan strategi dengan tujuan organisasi untuk mencapai kondisi kerja yang lebih baik.

8. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Job-related affective ill-being* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction*, artinya ketidakejahteraan emosional sebagai sumber energi, kepuasan dari tantangan pekerjaan yang kompleks, dan faktor-faktor kontekstual atau industri-spesifik yang memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Namun, interpretasi lebih lanjut dan pemahaman kontekstual diperlukan untuk menyelidiki hasil temuan yang tidak umum ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allam, Z., George, S., Yahia, K. Ben, & Malik, A. (2023). *Emotional exhaustion and job satisfaction: an investigation of the mediating role of job involvement using structural equation modeling*. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 6(1), 20–27. <https://doi.org/10.53894/ijriss.v6i1.1067>
- Bakotić, D. (2016). *Relationship between job satisfaction and organisational performance*. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 118–130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Bhupathi, P., Prabu, S., & Goh, A. P. I. (2023). *Artificial Intelligence-Enabled Knowledge Management Using A Multidimensional Analytical Framework Of Visualizations*. *International Journal of Cognitive Computing in Engineering*, 4, 240–247. <https://doi.org/10.1016/j.ijcce.2023.06.003>
- Diane Edmondson, by R., Professor, M., Varki, S., Lafferty, B., Edwards, Y., Barnett, M., & Sincich, T. (2008). *Emotional Exhaustion and Its Role in Service Sabotage among Boundary Spanners*.
- Emilisa, N., & Rahayu, S. (2023). Pengaruh Employee Participation In The Decision-Making dan Benevolent Leadership Terhadap Organizational Commitment Behaviour Yang Dimediasi Oleh Affective Commitment Terhadap Karyawan H&M Di Jakarta. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(2). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/jmi.v2i2.166>
- Ha, S. (2018). *Surface acting and job-related affective wellbeing: Preventing resource loss spiral and resource loss cycle for sustainable workplaces*. *Sustainability (Switzerland)*, 10(4). <https://doi.org/10.3390/su10041099>
- Hosie, P. (n.d.). A Framework for Conceiving of Job-related Affective Wellbeing. <https://doi.org/10.2307/41783662>
- Hwang, J., Yoo, Y., & Kim, I. (2021). *Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, and Sustainability: Can Social Support Make a Difference?* *J. Environ. Res. Public Health*, 18. <https://doi.org/10.3390/ijerph>



- Irene Simanjuntak, P., Sadalia, I., & Author, C. (2020). *The Effect of Emotional Exhaustion and Job Satisfaction on Employee Performance at Telkomsel RTPO Work Unit in Sumatera Area*. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(1).
- Irfan, K.-U., Bano, S., & Nawaz, M. (2022). *Ethical Leadership and Work Engagement, Job-related Affective Well-being in the COVID-19: The Role of Organizational Trust*. *Journal of South Asian Studies*, 10(2), 271–282. <https://doi.org/10.33687/jsas.010.02.4246>
- Kinerja, D., Muda, D., Rumah, D., Soebandi, S. D., & Oleh, J. (n.d.). *Pengaruh Burnout Terhadap Kecerdasan Emosional, Self-efficacy*.
- Kurniawan, A. (n.d.). *Job Satisfaction and Employee Performance in Indonesian*. In *Southeast Asian Journal of Management and Research (Vol. 1)*.
- Laguna, M., Chilimoniuk, B., Purc, E., & Kulczycka, K. (2022). *Job-Related Affective Well-Being in Emergency Medical Dispatchers: The Role of Workload, Job Autonomy, and Performance Feedback*. *Advances in Cognitive Psychology*, 18(4), 243–250. <https://doi.org/10.5709/acp-0368-x>
- Latifah, I. N., Suhendra, A. A., & Mufidah, I. (2023). *Factors affecting job satisfaction and employee performance: a case study in an Indonesian sharia property companies*. *International Journal of Productivity and Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2021-0132>
- Lukanova, G., & Ilieva, G. (2019). *Robots, artificial intelligence, and service automation in hotels*. In *Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*. Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-687-320191009>
- Maridi, M., Syahab, S. R., Sureskiarti, E., & Suwanto, S. (2023). *Kepuasan kerja dan kinerja perawat: studi cross sectional di ruang perawatan bedah rumah sakit*. 11(1).
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout\**. In *Journal Of Occupational Behaviour (Vol. 2)*.
- Mayr, K., & Teller, C. (2023). *Customer deviance in retailing: Managers' emotional support and employees' affective wellbeing*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103291>
- Mielniczuk, E., & Laguna, M. (2018). *The factorial structure of job-related affective well-being: Polish adaptation of the warr's measure*. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 31(4), 429–443. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01178>
- Muhammad Fardan Ardiansyah Permana, & Hendro Prakoso. (2023a). *Pengaruh Workplace Spirituality terhadap Job Related Affective Well-being pada Guru di SMK Swasta Kota Bandung*. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i3.4644>
- Muhammad Fardan Ardiansyah Permana, & Hendro Prakoso. (2023b). *Pengaruh Workplace Spirituality terhadap Job Related Affective Well-being pada Guru di*

SMK Swasta Kota Bandung. Bandung Conference Series: Psychology Science, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcps.v2i3.4644>

- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2023). *The mediating role of job satisfaction in the relationship between leadership styles and employee commitment*. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 39(2), 286–304. <https://doi.org/10.1108/jeas-02-2021-0029>
- Phuong, T. T. K., & Vinh, T. T. (2020). *Job satisfaction, employee loyalty and job performance in the hospitality industry: A moderated model*. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698–713. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>
- Prajogo, W. (2019). *The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction, performance, and intention to leave*. In *Advances in Management & Applied Economics* (Vol. 9, Issue 1). online) Scienpress Ltd.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Qureshi, M. O., & Sajjad, S. R. (2015). *Emotional exhaustion and its correlation with job performance and job satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia*. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3), 51–62. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n3s1p51>
- Santos, R. S., & Pereira, S. dos S. (2023). *For Telework, Please Dial 7 – Qualitative Study on the Impacts of Telework on the Well-Being of Contact Center Employees during the COVID19 Pandemic in Portugal*. *Administrative Sciences*, 13(9). <https://doi.org/10.3390/admsci13090207>
- Sawitri, D. (2019). *Revolusi Industri 4.0 : Big Data Menjawab Tantangan Revolusi Industri 4.0*.
- Triatmaja, M. F., Acc, M., Acpa, A., Program, \*, Akuntansi, S., Ekonomika, F., Bisnis, D., Muhammadiyah, U., & Pekalongan, P. (2018). *Seminar Nasional dan The 6th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta Dampak Artificial Intelligence (AI) Pada Profesi Akuntan*.
- Zhao, W., & Nuangjamnong, C. (2023). *The Effects of Work-family Conflict, Emotional Exhaustion, Job Performance on Job Satisfaction and (Emotional) Affective Commitment among Small Business in China*. *International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 10(01), 7660–7685. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v10i01.10>