

“HUBUNGAN EMOTIONAL LABOR DENGAN BURNOUT PADA FRONTLINER BANK SWASTA DI KOTA MEDAN”

ABSTRAK

Burnout adalah suatu kondisi kelelahan baik secara fisik, mental, maupun emosional yang dihasilkan oleh kerja yang berlebihan. *Emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkannya secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah ada pengaruh yang signifikan antara *burnout* serta *emotional labor* yang terjadi pada pegawai *frontliner* bank swasta di Medan. Subjek penelitian disini ialah para karyawan *frontliner* atau mereka yang biasanya menghadapi nasabah secara langsung di beberapa bank swasta di kota Medan yang berjumlah 102 orang. Teknik *sampling* yang digunakan ialah *purposive random sampling*. Penelitian ini menggunakan dua skala alat ukur yaitu *Burnout* (29 aitem = α ,920) dan *Emotional labor* (27 aitem = α ,884). Berdasarkan analisis korelasi pearson didapati koefisien sebesar sebesar -0,434. Didasarkan pada nilai koefisien korelasi 0,40 – 0,599, maka korelasi menunjukkan kekuatan hubungan diantara kedua variabel adalah sedang. Didapati hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan *Frontliner* Swasta cabang Medan, artinya jika *emotional labor* semakin tinggi, maka *burnout* akan semakin rendah. Sebaliknya, jika *emotional labor* semakin rendah maka munculnya *burnout* semakin rendah. Sumbangan efektif sebanyak 18,9 persen beban kerja mempengaruhi *burnout* dan selebihnya 81,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: *burnout*, *emotional labor*, *frontliner*, Bank Swasta Medan

ABSTRACT

Burnout is a condition of physical, mental, and emotional exhaustion resulting from excessive work. Emotional labor is an individual's ability to exercise control to manage emotions by displaying them professionally in accordance with the demands of the organization. This study was conducted with the aim of seeing whether there is a significant effect between burnout and emotional labor that occurs in frontliner employees of private banks in Medan. The research subjects here are frontliner employees or those who usually deal with customers directly at several private banks in the city of Medan, amounting to 102 people. The sampling technique used is purposive random sampling. This study uses two measuring scales, namely Burnout (29 items = .920) and Emotional labor (27 items = .884). Based on the Pearson correlation analysis, it was found that the coefficient was -0.434. Based on the correlation coefficient value of 0.40 – 0.599, the correlation indicates the strength of the relationship between the two variables is moderate. A negative relationship was found between emotional labor and burnout for Medan branch private frontliners, meaning that the higher the emotional labor, the lower the burnout. On the other hand, the lower the emotional labor, the lower the burnout. The effective contribution of 18.9 percent of workload affects burnout and the remaining 81.1 percent is influenced by other factors.

Keyword: *burnout*, *emotional labor*, *frontliner*, private banks in Medan