

PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *BURNOUT* DENGAN ORIENTASI TUJUAN KINERJA SEBAGAI VARIABEL PEMODERASIAN

Studi pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta

Zakiyah Mawaddah

18/436883/PEK/24407

INTISARI

Revolusi Industri 4.0 memberi dampak pada karyawan *frontliner* di sektor perbankan. Hal tersebut menjadikan kinerja karyawan harus lebih baik lagi. Penelitian ini dilakukan pada karyawan *frontliner* di PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta. Penelitian ini menguji dan menganalisis pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* dan apakah orientasi tujuan kinerja memoderasi pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara daring dalam pengumpulan data. Sampel terdiri dari 100 karyawan *frontliner* di PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dan *moderated regression analysis* (MRA). Hasil analisis menunjukkan bahwa *surface acting* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* dan *deep acting* memiliki pengaruh negatif terhadap *burnout*. Analisis moderasi menunjukkan bahwa orientasi tujuan kinerja tidak memoderasi pengaruh positif *surface acting* terhadap *burnout* dan pengaruh negatif *deep acting* terhadap *burnout*.

Kata kunci: *burnout*, *emotional labor*, orientasi tujuan kinerja, karyawan *frontliner*

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL LABOR TO BURNOUT WITH PERFORMANCE GOAL ORIENTATION AS A MODERATING VARIABLE

Study on Frontline Employees PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta

Zakiyah Mawaddah

18/436883/PEK/24407

ABSTRACT

The Industrial Revolution 4.0 has an impact on frontline employees in banking sectors. This makes employee performance must be even better. This research was conducted on frontline employees at PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta. This study tests and analyzes the influence of emotional labor on burnout and whether performance goal orientation moderates the influence of emotional labor on burnout.

This research is quantitative research by distributing online questionnaires for data collection. The sample consists of 100 frontline employees at PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta. Hypothesis testing uses linear regression and moderated regression analysis (MRA). The results of the analysis show that surface acting has a significant influence on burnout and deep acting has a negative effect on burnout. Moderation analysis shows that the performance goal orientation does not moderate the positive effect of surface acting on burnout and the negative effect of deep acting on burnout.

Keywords: burnout, emotional labor, performance goal orientation, frontliner employees.