

Pandemi COVID-19 telah melanda dunia dan menyebabkan berbagai perubahan dalam kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat di Indonesia. Untuk mencegah penyebaran penyakit, Pemerintah memberlakukan berbagai pembatasan kegiatan sosial. Bagi sektor industri manufaktur, pemberlakuan pembatasan tersebut dapat mempengaruhi rantai permintaan dan pasokan, yang menyebabkan penurunan jumlah konsumen dan produk yang dihasilkan. Tidak hanya pada kegiatan operasional industri terutama pada industri padat karya, pandemi COVID-19 juga menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan mental karyawan. Ketidakpastian yang dirasakan serta kekhawatiran akan tertular atau menularkan penyakit merupakan stresor psikososial yang dihadapi oleh karyawan yang dapat meningkatkan kelelahan emosional dan dapat menurunkan kesejahteraan, motivasi dan produktivitas karyawan. Dukungan supervisor diperlukan untuk menurunkan kelelahan emosional karyawan. Dukungan supervisor dalam menurunkan kelelahan emosional karyawan tidak dapat berjalan dengan efektif apabila organisasi memiliki sifat yang kaku dalam menghadapi perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh dukungan supervisor persepsian dan ketidakpastian persepsian terhadap kelelahan emosional dengan keterlibatan kekakuan organisasional sebagai pemoderasi pengaruh dukungan supervisor persepsian terhadap kelelahan emosional.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diolah melalui pendekatan statistika kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Penelitian ini dilakukan terhadap para pekerja di PT TC, salah satu perusahaan manufaktur padat karya di Jawa Barat. Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 827 pekerja yang memiliki masa kerja satu tahun atau lebih.

Data primer yang diolah, kemudian diuji dengan metode uji regresi sederhana dan metode MRA *Conditional Process Analysis* dari Hayes (2013). Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dukungan supervisor persepsian memiliki hubungan negatif dengan kelelahan emosional, sementara ketidakpastian persepsian memiliki hubungan positif dengan kelelahan emosional. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kekakuan organisasional persepsian tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam memoderasi hubungan negatif antara dukungan supervisor persepsian dan kelelahan emosional pekerja.

**Kata kunci:** Dukungan supervisor, ketidakpastian, kelelahan emosional, kekakuan organisasional, industri manufaktur padat karya, regresi sederhana, dan MRA *Conditional Process Analysis* Hayes

## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has disrupted the whole world and causes massive changes in the lives of societies, especially in Indonesia. To avoid the disease transmission, the Government initiates a lot of restrictions in social activities. For manufacturing industrial sector, the implementations of the restrictions might impact the supply chains, causing the decreased number of consumers and products. Not only to the industry operational activities, especially the labor-intensive industries, the pandemic also causes negative impacts to the employees' mental health. The perceived uncertainties and the worries of being transmitted by or transmitting the disease to others are psychosocial stressors faced by the employees that can increase emotional exhaustion and decrease the employee wellbeing, motivation, and productivity. Supervisor support is required to lower down the employee emotional exhaustion. Supervisor support in lessening the employee emotional exhaustion may not be effective if the organization characterizes intransigence in facing changes. This study aims to proof the effect of perceived supervisor support and perceived uncertainty in emotional exhaustion, with the role of organizational intransigence as moderator of the effect of perceived supervisor support in emotional exhaustion.

This research utilizes primary data which is processed through quantitative statistical approach by distributing questionnaires. The research involves workers in PT TC, one of the labor-intensive manufacturing companies in East Java. In this research, samples are collected from 827 workers whose year of service are one year or above.

The processed primary data is then tested with simple regression test method and the Hayes (2013) MRA Conditional Process Analysis method. The research results reveal that perceived supervisor support has negative relationship with emotional exhaustion, while perceived uncertainty has positive relationship with emotional exhaustion. This research also proves that organizational intransigence has no significant impact on moderating the negative relationship between perceived supervisor support and worker emotional exhaustion.

**Keywords:** Supervisor support, uncertainty, emotional exhaustion, organizational intransigence, labor-intensive manufacturing industry, simple regression, Hayes MRA Conditional Process Analysis Hayes