

INTISARI

Tindakan tidak menyenangkan oleh konsumen kepada tenaga medis merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan. Tidak terkecuali dokter hewan yang bekerja pada bidang hewan peliharaan, profesi ini juga turut dilaporkan mengalami perlakuan buruk dari konsumen. Timbulnya stres kerja akibat situasi ini tidak jarang dilaporkan berimbas pada kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perlakuan buruk konsumen, kelelahan emosional, dan *compassion fatigue* pada dokter hewan praktisi hewan kecil. Selain itu, kehadiran afektif positif pemimpin juga dilibatkan dalam analisis mediasi moderasian dalam penelitian ini.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan media Google Formulir sebagai media kuesioner. Perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data yaitu SmartPLS 4 untuk analisis mediasi dan PROCESS Macro untuk analisis mediasi moderasian. Perlakuan buruk konsumen didapati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kejadian *compassion fatigue* baik secara langsung maupun tidak langsung dengan kelelahan emosional sebagai pemediasi. Akan tetapi, kehadiran afektif positif pemimpin didapati tidak dapat memoderasi pengaruh tidak langsung perlakuan buruk konsumen terhadap kejadian *compassion fatigue*.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *compassion fatigue* pada dokter hewan praktisi hewan kecil juga dapat terjadi akibat perlakuan tidak menyenangkan yang diterima dari konsumen secara terus menerus. Meski kehadiran afektif positif pemimpin tidak dapat memoderasi pengaruh tidak langsung perlakuan buruk konsumen terhadap *compassion fatigue*, adanya suasana afektif di dalam organisasi diindikasikan dapat menurunkan risiko *compassion fatigue*.

Kata kunci : *compassion fatigue*, dokter hewan, kehadiran afektif positif pemimpin, kelelahan emosional, perlakuan buruk konsumen.

ABSTRACT

Unpleasant behavior by customers towards medical personnel is unavoidable. Veterinarians working in the pet sector are no exception, as this profession also reports experiencing mistreatment from consumers. Work stress arising from these situations is often reported to impact service performance. This research aims to analyze the relationship between consumer mistreatment, emotional exhaustion, and compassion fatigue among small animal veterinarians. Additionally, the leader's positive affective presence is included in the moderated mediation analysis in this study.

This quantitative research uses Google Forms as the questionnaire medium. The software used for data analysis is SmartPLS 4 for mediation analysis and PROCESS Macro for moderated mediation analysis. Customer mistreatment was found to have a positive and significant effect on compassion fatigue occurrence, both directly and indirectly, with emotional exhaustion as a mediator. However, the moderation effect of leader's positive affective presence was insignificant on the indirect effect of consumer mistreatment on the occurrence of compassion fatigue.

The results of this study indicate that compassion fatigue in small animal veterinary practitioners can also occur due to continuous unpleasant treatment received from customers. Although the leader's positive affective presence cannot moderate the indirect effect of consumer mistreatment on compassion fatigue, the presence of an affective atmosphere within the organization is predicted to reduce the risk of compassion fatigue.

Keywords : *compassion fatigue, customer's mistreatment, emotional exhaustion, leader's positive affective presence, veterinarian*