

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Human Resource Management

Human Resource Management kini tidak lagi dipandang sekadar fungsi administratif di balik meja personalia, melainkan telah bertransformasi menjadi pilar strategis yang sangat vital bagi keberlangsungan organisasi. Menurut Armstrong dan Taylor (2020), HRM merupakan sebuah pendekatan terintegrasi dalam mengelola aset paling berharga perusahaan, yaitu manusia. Fokus utamanya adalah bagaimana membangun kapabilitas, menumbuhkan komitmen yang kuat, serta memastikan setiap kontribusi yang diberikan karyawan selaras dengan visi dan misi besar yang ingin dicapai perusahaan. Dalam pandangan ini, manusia bukan lagi dianggap sebagai biaya (*cost*), melainkan investasi strategis yang menentukan daya saing organisasi di pasar global.

Lebih jauh lagi, efektivitas sebuah organisasi sangat bergantung pada bagaimana fungsi-fungsi manajerial di dalamnya saling terintegrasi. Jackson (2022) menekankan bahwa HRM adalah mesin penggerak yang menyatukan berbagai proses mulai dari rekrutmen yang selektif, pelatihan yang berkelanjutan, hingga sistem kompensasi dan penilaian kinerja yang transparan. Dengan mengintegrasikan seluruh elemen tersebut, perusahaan tidak hanya sekadar menjalankan operasional harian, tetapi juga secara aktif berupaya menciptakan sinergi yang mampu meningkatkan produktivitas, baik di tingkat individu maupun di dalam kerja sama tim yang solid.

Dalam dinamika dunia kerja modern, tantangan terbesar bagi pengelola SDM adalah menciptakan titik temu antara ambisi perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Davis (2021) menjelaskan bahwa HRM mencakup spektrum yang luas mulai dari perencanaan, pengarahan, hingga pemeliharaan

tenaga kerja dengan tujuan menciptakan keseimbangan yang harmonis. Hal ini berarti organisasi harus mampu memberikan imbalan dan lingkungan yang mendukung perkembangan personal karyawan, sehingga tercipta integrasi yang saling menguntungkan. Fokus pada pemeliharaan tenaga kerja ini menjadi sangat krusial, terutama dalam menjaga kesehatan mental dan kepuasan kerja di tengah tuntutan industri yang semakin kompetitif.

Berdasarkan sintesis dari berbagai pemikiran para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Human Resource Management* adalah sebuah fungsi manajemen yang menempatkan kesejahteraan dan pengembangan potensi karyawan sebagai prioritas utama. Peran HRM saat ini telah bergeser menjadi fasilitator yang menciptakan ekosistem kerja yang sehat, adil, dan suportif. Pengelolaan SDM yang berorientasi pada manusia bukan hanya akan menghasilkan kinerja yang unggul, tetapi juga mampu menumbuhkan loyalitas dan motivasi yang mendalam, yang pada akhirnya menjadi kunci bagi perusahaan untuk tetap tangguh menghadapi perubahan zaman yang dinamis.

2.1.2 Job Demands Resources Theory

Teori *Job Demands Resources* yang dikembangkan lebih lanjut oleh Bakker dan Demerouti (2022) menawarkan cara pandang yang lebih manusiawi dalam melihat dinamika dunia kerja. Teori ini menjelaskan bahwa lingkungan kerja pada dasarnya terdiri dari dua sisi yang saling berinteraksi yaitu tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*). Tuntutan pekerjaan mencakup segala tekanan yang menguras energi fisik dan mental, seperti target yang agresif, beban kerja berlebih, hingga tuntutan waktu yang kaku. Sebaliknya, sumber daya pekerjaan adalah penyangga psikologis yang memberikan dukungan, seperti lingkungan kerja yang suportif, otonomi dalam mengambil keputusan, serta umpan balik yang membangun. Inti dari teori ini adalah bagaimana organisasi menjaga keseimbangan di antara keduanya, jika tuntutan dibiarkan meninggi tanpa dukungan sumber daya yang sepadan, maka

karyawan akan masuk ke dalam jalur pelemahan kesehatan mental (*health impairment process*).

Dalam penelitian ini, teori *Job Demands Resources* menjadi sangat relevan untuk membedah realitas yang dialami Generasi Z di wilayah Tangerang Raya. Sebagai generasi yang baru menapaki jenjang karier di sektor-sektor yang penuh tekanan seperti pemasaran (*marketing*) atau operasional, tuntutan pekerjaan yang mereka hadapi sering kali berperan sebagai *job demands* yang dominan. Bakker dan Demerouti (2022) menekankan bahwa ketika seorang pekerja muda terus-menerus terpapar pada job stress tanpa adanya sumber daya yang cukup untuk melakukan pemulihan energi, maka terjadilah proses pengikisan psikologis. Hal inilah yang memicu munculnya *emotional exhaustion* atau kelelahan emosional, di mana Gen Z merasa kehabisan "bahan bakar" mental untuk terus berfungsi secara optimal di tempat kerja.

Lebih jauh lagi, pembaruan teori *Job Demands Resources* ini menjelaskan bahwa dampak dari kelelahan emosional tersebut tidak hanya berhenti di lingkup kantor, tetapi meluas hingga memengaruhi persepsi individu terhadap kualitas hidupnya secara menyeluruh atau *life satisfaction*. Proses ini terjadi karena energi emosional yang seharusnya digunakan untuk menikmati kehidupan pribadi, bersosialisasi, atau melakukan hobi, telah habis terkuras untuk menghadapi tekanan pekerjaan. Akibatnya, individu mulai merasa asing dengan pekerjaannya dan merasa hidupnya tidak lagi seimbang. Bagi Gen Z di Tangerang yang sangat mementingkan aspek kebahagiaan dan aktualisasi diri, kelelahan mental ini menjadi faktor utama yang merusak kepuasan hidup mereka.

Dengan menggunakan kerangka pikir *Job Demands Resources* (2022), penelitian ini berusaha menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* bertindak sebagai mekanisme kritis atau jembatan yang menghubungkan stres kerja dengan ketidakpuasan hidup. Penjelasan ini memperkuat urgensi penelitian bahwa perusahaan tidak bisa hanya menuntut performa tinggi, tanpa menyadari

bahwa ada proses kelelahan emosional yang sedang terjadi dan perlahan meruntuhkan kesejahteraan hidup karyawan mereka. Melalui kacamata teori ini, penelitian ini tidak hanya berbicara tentang data statistik, tetapi tentang bagaimana ekosistem kerja yang sehat sangat menentukan masa depan dan kebahagiaan Generasi Z di tengah kerasnya dunia industri modern.

2.1.3 Subjective Well Being Theory

Teori *Subjective Well Being* yang dikembangkan oleh Diener et al. (2018) merupakan fondasi utama dalam memahami bagaimana manusia mengevaluasi kualitas hidup mereka sendiri secara subjektif. Dalam pembaruan teorinya, Diener menekankan bahwa kesejahteraan hidup bukan sekadar tentang perasaan bahagia yang bersifat sesaat, melainkan sebuah evaluasi mendalam yang mencakup dua komponen utama yaitu afektif (keseimbangan emosi positif dan negatif) dan kognitif (*life satisfaction*). Bagi seorang pekerja, kepuasan hidup kognitif adalah hasil dari proses refleksi panjang terhadap berbagai domain kehidupan, di mana domain pekerjaan memegang peranan yang sangat dominan. Teori terbaru ini menggarisbawahi bahwa kesejahteraan individu sangat dipengaruhi oleh bagaimana mereka mempersepsikan keberhasilan dan ketenangan dalam aktivitas keseharian mereka, termasuk di lingkungan kantor.

Teori *Subjective Well Being* versi 2018 ini memberikan landasan yang sangat kuat untuk membedah mengapa Life Satisfaction menjadi variabel yang paling terdampak bagi Generasi Z di Tangerang. Bagi Gen Z, batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sering kali menjadi kabur, sehingga apa yang terjadi di tempat kerja secara otomatis akan menentukan skor kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Diener menjelaskan bahwa ketika tuntutan profesional atau *job stress* yang dialami praktisi di bidang seperti *marketing* atau HR terlalu tinggi, hal tersebut akan mengganggu stabilitas emosional mereka. Tekanan konstan ini menciptakan bias negatif dalam cara mereka mengevaluasi hidup, mereka tidak lagi melihat hidup sebagai sesuatu yang

memuaskan karena sebagian besar waktu dan pikiran mereka telah tersedot oleh stres pekerjaan yang tak kunjung usai.

Keterkaitan antara stres kerja dan kepuasan hidup menjadi semakin kompleks dengan adanya *emotional exhaustion* sebagai jembatan psikologis. Merujuk pada pemikiran Diener et al. (2018), kesejahteraan subjektif akan sulit dicapai jika individu berada dalam kondisi kelelahan energi mental yang kronis. Bagi pekerja muda di wilayah industri yang kompetitif seperti Tangerang, kelelahan emosional ini bertindak sebagai penghalang yang memutus akses mereka terhadap emosi positif. Ketika seorang karyawan merasa "habis" secara emosional, mereka kehilangan kapasitas untuk merasakan pencapaian atau kebahagiaan, yang pada akhirnya menurunkan penilaian kognitif mereka terhadap *life satisfaction*. Dengan kata lain, stres kerja menghancurkan kesejahteraan hidup bukan dengan cara yang instan, melainkan dengan menguras energi emosional terlebih dahulu hingga individu merasa tidak lagi memiliki kendali atas kualitas hidupnya.

Secara strategis, penggunaan teori *Subjective Well Being* (2018) ini membantu menegaskan bahwa *life satisfaction* adalah variabel akhir yang sangat krusial untuk diteliti karena merupakan muara dari seluruh pengalaman emosional karyawan. Melalui kacamata teori ini dapat berargumen bahwa kegagalan perusahaan dalam mengelola *job stress* dan mencegah *emotional exhaustion* pada dasarnya adalah kegagalan dalam menjaga martabat dan kesejahteraan hidup manusia. Penjelasan ini memberikan sentuhan yang lebih manusiawi, menunjukkan bahwa yang sedang diteliti bukan sekadar angka produktivitas, melainkan kualitas hidup nyata dari Generasi Z yang tengah berjuang menata masa depan mereka di tengah kerasnya dinamika kerja di Tangerang.

2.1.4 Boundary Theory

Boundary Theory (Teori Batas) yang diperkenalkan oleh Ashforth et al. (2000) dan diperbarui secara signifikan oleh Allen et al. (2021), memberikan

sudut pandang yang sangat relevan dalam memahami bagaimana individu menciptakan, mempertahankan, dan menegosiasikan batasan antara ranah pekerjaan dan kehidupan pribadi. Teori ini menjelaskan bahwa setiap individu memiliki "batas psikologis" yang memisahkan peran mereka sebagai profesional di kantor dan peran mereka sebagai individu di luar pekerjaan. Dalam pembaruan teorinya, Allen et al. (2021) menekankan bahwa di era digital yang serba terhubung, batasan ini menjadi semakin tipis dan sulit dipertahankan (*permeable*). Ketika teknologi memungkinkan pekerjaan masuk ke ruang privat melalui notifikasi gawai, individu sering kali kesulitan melakukan "transisi peran" yang sehat, yang pada akhirnya memicu konflik antara tuntutan kantor dan kebutuhan personal.

Dalam penelitian ini, *Boundary Theory* menjadi pisau analisis yang tajam untuk membedah fenomena job stress pada Generasi Z di Tangerang. Sebagai generasi yang sangat fasih dengan teknologi, Gen Z sering kali terjebak dalam kondisi *always on*, di mana mereka merasa harus selalu siap sedia merespons urusan pekerjaan meskipun jam kantor telah usai. Di wilayah industri dan jasa yang kompetitif seperti Tangerang, ekspektasi atasan atau klien terhadap respon cepat melalui media digital sering kali meruntuhkan batasan privasi mereka. Penetrasi pekerjaan ke dalam ruang pribadi ini menciptakan beban mental tambahan; mereka tidak pernah benar-benar "pulang" secara psikologis, yang kemudian menjadi sumber stres kerja yang kronis karena hilangnya waktu untuk pemulihan diri (*recovery*).

Teori ini menjelaskan bagaimana hancurnya batasan tersebut secara sistematis memicu emotional exhaustion yang berdampak pada *life satisfaction*. Allen et al. (2021) berpendapat bahwa gangguan terus menerus pada batasan hidup akan menguras sumber daya emosional individu. Bagi pekerja muda di Tangerang, ketika batas antara waktu kerja dan waktu istirahat kabur, mereka akan merasa kelelahan mental yang luar biasa karena tidak adanya jeda untuk mengisi ulang energi emosional mereka. Kelelahan ini kemudian merambat pada penilaian mereka terhadap kualitas hidup; mereka merasa hidupnya telah

sepenuhnya "disita" oleh pekerjaan, sehingga kepuasan hidup kognitif mereka menurun drastis. Pekerjaan yang seharusnya menjadi sarana mencari nafkah justru dirasakan sebagai penjara emosional yang menghalangi mereka menikmati kebahagiaan di luar profesi.

Secara strategis dalam penelitian ini, penggunaan Boundary Theory (2021) ini memperkuat argumen bahwa variabel emotional exhaustion bukan muncul secara tiba-tiba, melainkan akibat dari kegagalan organisasi dalam menghargai batasan hidup karyawannya. Dengan mengaitkan teori ini mampu menunjukkan bahwa bagi Gen Z di Tangerang, keseimbangan hidup bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan eksistensial. Kegagalan menjaga batas ini akan secara langsung menguras energi mental dan menghancurkan kebahagiaan hidup mereka. Penjelasan ini memberikan bobot empati pada penelitian ini, menegaskan bahwa perlindungan terhadap batas kehidupan pribadi adalah kunci utama untuk menjaga kesehatan mental dan produktivitas tenaga kerja muda di masa depan.

2.1.5 Role Stress

Role stress atau stres peran didefinisikan sebagai ketegangan psikologis yang muncul ketika seorang karyawan menghadapi ketidakjelasan tugas (*role ambiguity*) atau tuntutan peran yang saling bertentangan (*role conflict*). Menurut Bakker dan Demerouti (2022), stres peran merupakan salah satu bentuk *job demands* yang paling menguras energi karena memaksa individu untuk terus menebak ekspektasi organisasi tanpa panduan yang jelas. Kondisi ini menciptakan kecemasan konstan, di mana karyawan merasa tidak aman dalam mengambil keputusan karena takut menyalahi prosedur atau ekspektasi atasan. Dalam ekosistem kerja modern, *role stress* ini sering kali beririsan dan diperparah oleh munculnya *research stress* yaitu tekanan psikologis akibat besarnya tuntutan untuk melakukan analisis data, riset pasar yang kompleks, serta pemecahan masalah berbasis riset secara cepat demi mendukung keputusan bisnis perusahaan (Black, 2020). Ketidakjelasan peran (*role stress*)

yang dibarengi dengan tingginya target riset yang rumit (*research stress*) menciptakan beban ganda yang mempercepat terjadinya penurunan energi mental pada karyawan.

Bagi Generasi Z di Tangerang yang baru memasuki dunia kerja, perpaduan antara *role stress* dan *research stress* ini sering kali muncul akibat struktur organisasi yang belum mapan, kultur berbasis data (*data-driven*) yang agresif, atau komunikasi internal yang kurang efektif. Di tengah dinamika industri Tangerang yang bergerak cepat, mereka sering kali diberikan tanggung jawab riset dan target analisis yang tumpang tindih tanpa adanya uraian tugas maupun *metodologi* arahan yang pasti dari senior atau atasan. Ketidakpastian ini membuat pekerja muda merasa terjepit di antara keinginan untuk memberikan performa analisis terbaik dan kebingungan atas apa yang sebenarnya diharapkan dari peran mereka di perusahaan. Jika dibiarkan, perpaduan ketidakjelasan peran dan tekanan riset ini akan menjadi beban mental yang sangat berat dan mengganggu stabilitas emosional mereka sejak awal karier.

2.1.6 Workload Stress

Workload stress atau stres beban kerja merujuk pada tekanan yang dirasakan individu ketika volume pekerjaan atau kecepatan yang dituntut melampaui kemampuan dan waktu yang tersedia. Berdasarkan teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikembangkan lebih lanjut oleh Bakker dan Demerouti (2022), beban kerja yang berlebihan adalah prediktor utama dari terkurasnya energi psikologis karyawan. Stres ini muncul bukan hanya karena jumlah tugas yang banyak, tetapi juga karena adanya tekanan waktu (*time pressure*) yang memaksa individu untuk terus bekerja dalam ritme yang tidak berkelanjutan, sehingga mengurangi kesempatan untuk melakukan pemulihan energi. Di era modern, kompleksitas beban kerja ini sering kali berlipat ganda karena beririsan dengan *teaching stress*, yaitu tekanan psikologis yang muncul akibat adanya tuntutan tambahan untuk mengajar, memberikan pelatihan (*training*), membimbing rekan kerja baru, atau melakukan transfer pengetahuan

(*knowledge transfer*) yang intensif di sela-sela padatnya tugas utama (Kyriacou, 2011). Kombinasi antara kuantitas tugas harian yang masif (*workload stress*) dan beban tanggung jawab untuk mengedukasi orang lain (*teaching stress*) secara simultan menciptakan kelelahan kognitif yang sangat berat bagi karyawan.

Di wilayah produktif seperti Tangerang, Generasi Z sering kali menghadapi perpaduan beban kerja dan tuntutan mengajar yang sangat tinggi di sektor jasa, pendidikan, maupun korporasi industri. Sebagai generasi muda yang dianggap melek teknologi dan adaptif, mereka sering kali dibebani tugas operasional yang agresif sekaligus dituntut untuk membimbing atau mengajari rekan kerja lain dan klien mengenai sistem baru tanpa adanya pengurangan beban kerja utama. Bagi generasi yang sangat menghargai keseimbangan hidup, akumulasi tuntutan tugas dan beban edukasi yang meluap ini dirasakan sebagai "pencurian waktu" pribadi. Perasaan terburu-buru, tekanan waktu untuk menyiapkan materi atau laporan, serta kelelahan fisik yang terus-menerus ini menjadi pemicu utama timbulnya stres yang sangat merusak motivasi kerja mereka sejak awal karier.

2.1.7 Technological Stress

Technological stress atau teknostres adalah bentuk stres modern yang muncul akibat ketidakmampuan individu untuk beradaptasi dengan tuntutan teknologi atau akibat gangguan teknologi yang masuk ke dalam ruang pribadi. Menurut Allen et al. (2021) dalam *Boundary Theory*, teknologi telah mengaburkan batas antara kantor dan rumah melalui notifikasi yang tak kunjung berhenti. Teknostres mencakup perasaan kewalahan terhadap perubahan sistem digital yang cepat serta tekanan untuk selalu siap sedia merespons komunikasi pekerjaan setiap saat (*always-on culture*). Di era digitalisasi manajemen, *technological stress* ini kerap berakumulasi dan diperparah oleh *administrative stress*, yaitu beban psikologis yang bersumber dari tuntutan regulasi birokrasi, pengisian dokumentasi administratif, serta pelaporan formal yang rumit secara digital (Boyd, 2019). Ketika implementasi

teknologi baru di perusahaan justru diikuti oleh kewajiban pengisian formulir, *timesheet*, atau aplikasi pelaporan kinerja administratif yang berbelit-belit, integrasi antara hambatan teknologi (*technological stress*) dan beban birokrasi (*administrative stress*) ini berbalik menjadi beban ganda yang sangat menguras energi kognitif karyawan.

Meskipun Generasi Z dikenal sebagai *digital natives*, mereka justru menjadi kelompok yang paling rentan terhadap perpaduan stres teknologi dan administratif ini. Di Tangerang, di mana koordinasi kerja banyak dilakukan melalui platform digital korporasi yang terintegrasi, pekerja Generasi Z tidak hanya dituntut adaptif terhadap perubahan sistem, melainkan juga dibebani dengan sistem pelaporan akuntabilitas administratif digital yang kaku setelah jam operasional selesai. Tekanan untuk selalu memantau grup WhatsApp pekerjaan sekaligus kewajiban menyelesaikan kepatuhan administrasi digital membuat mereka merasa tidak memiliki hak untuk benar-benar "terputus" dari pekerjaan. Teknologi dan birokrasi digital yang seharusnya mempermudah efisiensi justru berbalik menjadi penjara digital yang mengeksploitasi perhatian, menguras ketenangan pikiran, dan memicu kelelahan emosional mereka sejak awal karier.

2.1.8 Emotional Exhaustion

Emotional exhaustion atau kelelahan emosional adalah kondisi di mana cadangan energi mental seseorang telah habis terkuras akibat paparan stres yang kronis. Menurut Maslach dan Leiter (2021), ini adalah tahap di mana individu merasa hampa secara emosional dan tidak lagi memiliki kapasitas untuk peduli pada tugas maupun rekan kerja. Dalam model penelitian ini, kelelahan emosional berperan sebagai jembatan yang mengumpulkan dampak negatif dari stres peran, beban kerja, dan teknologi, lalu meneruskannya pada kualitas hidup individu.

Bagi pekerja muda di Tangerang, kelelahan emosional adalah sinyal bahwa "tangki mental" mereka sudah kosong. Akumulasi dari kebingungan peran

(X1), beban yang meluap (X2), dan gangguan digital (X3) membuat mereka sampai pada titik jenuh. Kelelahan ini menjelaskan mengapa mereka tetap hadir secara fisik di kantor, namun secara mental mereka sudah menyerah. Tanpa adanya intervensi, kelelahan emosional ini akan menghancurkan ketahanan psikologis mereka dan menjadi penghalang utama bagi mereka untuk merasakan kebahagiaan.

2.1.9 Life Satisfaction

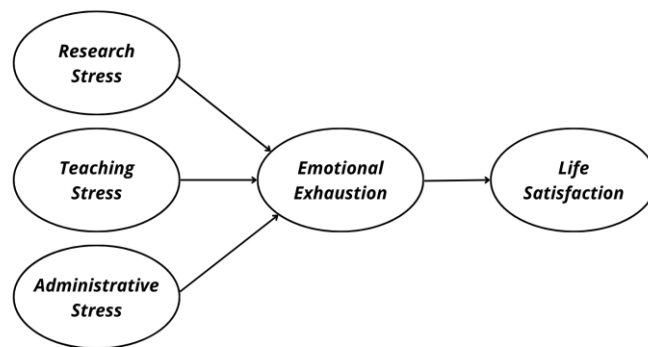
Life satisfaction atau kepuasan hidup mencerminkan evaluasi kognitif menyeluruh individu terhadap kualitas hidupnya. Merujuk pada teori Diener et al. (2018), kepuasan hidup terjadi ketika individu merasa bahwa aspek-aspek penting dalam hidupnya termasuk pekerjaan telah berjalan sesuai dengan harapannya. Ini bukan sekadar kebahagiaan sesaat, melainkan perasaan damai dan puas terhadap perjalanan hidup yang sedang dijalani.

Bagi Generasi Z, kepuasan hidup sangat bergantung pada seberapa besar kendali yang mereka miliki atas kebahagiaan mereka sendiri. Ketika stres kerja (X) telah memicu kelelahan emosional yang mendalam (M), maka penilaian mereka terhadap hidup (Y) akan merosot. Di Tangerang yang penuh tekanan, kepuasan hidup menjadi barang mewah bagi Gen Z yang merasa energinya habis hanya untuk bertahan hidup di dunia kerja. Oleh sebab itu, variabel ini menjadi muara akhir yang menunjukkan betapa pentingnya bagi perusahaan untuk menjaga kesehatan mental karyawan demi keberlangsungan hidup yang lebih berkualitas.

2.2 Model Penelitian

Peneliti mengadaptasi kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh Xu dan Wang (2023) mengenai hubungan antara tekanan kerja dan kepuasan hidup, dengan melakukan penyesuaian dimensi stres agar relevan dengan karakteristik Generasi Z di Tangerang. Dalam model ini, peneliti menetapkan *Role Stress* sebagai padanan dari *Research Stress*, mengingat ketidakjelasan peran di awal

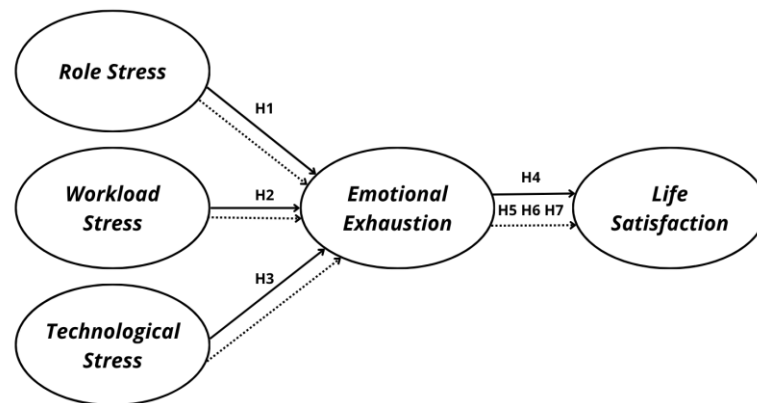
karier memberikan beban kognitif yang setara dengan tekanan riset, kemudian *Workload Stress* digunakan untuk menggantikan *Teaching Stress* sebagai representasi dari akumulasi beban tugas harian yang menguras energi, serta *Technological Stress* sebagai pengganti *Administrative Stress* untuk menggambarkan beban digital yang kini menjadi aspek administratif utama bagi pekerja muda. Melalui penyelarasan ini, peneliti tetap menjaga esensi model asli yang menempatkan *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi yang menghubungkan ketiga dimensi stres tersebut terhadap *Life Satisfaction* yang lebih membumi bagi dinamika profesional yang dihadapi oleh Generasi Z saat ini.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Berdasarkan Jurnal
(Xu dan Wang, 2023)

Setelah melakukan modifikasi terhadap model penelitian sebelumnya yang diadaptasi dari Xu dan Wang (2023), peneliti menetapkan kerangka pemikiran yang digambarkan pada Gambar. Variabel dalam model penelitian ini terdiri dari *Role Stress*, *Workload Stress*, dan *Technological Stress* sebagai variabel independen, *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi, serta *Life Satisfaction* sebagai variabel dependen. Model penelitian ini difokuskan secara spesifik pada Generasi Z di Tangerang untuk melihat bagaimana tekanan peran, beban kerja, dan gangguan digital di lingkungan industri urban dapat memicu

kelelahan emosional yang mendalam, yang pada akhirnya akan menentukan tinggi rendahnya kepuasan hidup mereka secara menyeluruh. Dengan konsep ini, peneliti berupaya membedah mekanisme psikologis yang paling relevan dalam memengaruhi kesejahteraan mental tenaga kerja muda di era digital saat ini.



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Yang di Modifikasi

(Xu dan Wang Data Dimodifikasi, 2026)

2.3 Hipotesis

Pada penelitian ini, terdapat dugaan yang dilakukan oleh peneliti atas hasil tinjauan pustaka dan fenomena lapangan yang membahas Pengaruh Role Stress, Workload Stress, dan Technological Stress terhadap Life Satisfaction pada Generasi Z di Tangerang dengan Emotional Exhaustion sebagai Variabel Mediasi, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut

2.3.1 Role Stress Terhadap Emotional Exhaustion

Penelitian oleh Xu dan Wang (2023) menunjukkan bahwa tekanan peran yang tidak jelas atau *role stress* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kelelahan mental atau *burnout* pada individu. Ketidakpastian

mengenai tanggung jawab pekerjaan dan adanya ekspektasi yang tumpang tindih memaksa karyawan untuk mengeluarkan upaya kognitif yang lebih besar, yang pada akhirnya menguras cadangan energi emosional mereka. Hasil penelitian tersebut memperkuat pandangan bahwa ketika seorang pekerja tidak memiliki panduan peran yang pasti, mereka akan terus berada dalam kondisi kecemasan konstan yang mempercepat terjadinya kelelahan psikologis. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1: Role Stress berpengaruh positif terhadap Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.2 Workload Stress Terhadap Emotional Exhaustion

Penelitian oleh Bakker dan Demerouti (2022) dalam kerangka teori *Job Demands Resources* menjelaskan bahwa beban kerja yang berlebihan atau *workload stress* merupakan prediktor utama dari terkurasnya energi emosional karyawan. Beban kerja yang melampaui kapasitas waktu dan fisik memaksa individu untuk bekerja dalam kondisi stres yang berkepanjangan tanpa adanya kesempatan untuk melakukan pemulihan energi (*recovery*). Hal ini secara langsung menyebabkan individu merasa "habis" secara emosional karena seluruh sumber daya mentalnya terserap untuk menyelesaikan tugas yang meluap. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2: Workload Stress berpengaruh positif terhadap Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.3 Technological Stress Terhadap Emotional Exhaustion

Penelitian oleh Allen et al. (2021) mengungkapkan bahwa gangguan teknologi dan tuntutan untuk selalu terhubung dengan pekerjaan (*always on culture*) menciptakan tekanan digital yang signifikan bagi karyawan. Teknostres yang muncul akibat kaburnya batasan antara ruang kerja dan ruang

pribadi memaksa individu untuk tetap waspada secara mental bahkan di luar jam kantor, yang secara sistematis menguras energi emosional mereka. Fenomena penjara digital ini membuat pekerja muda sulit untuk beristirahat secara psikologis, sehingga mempercepat munculnya perasaan jenuh dan hampa. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: Technological Stress berpengaruh positif terhadap Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.4 *Emotional Exhaustion Terhadap Life Satisfaction*

Penelitian oleh Diener et al. (2018) menekankan bahwa kesejahteraan subjektif atau kepuasan hidup sangat bergantung pada stabilitas emosional individu dalam mengevaluasi kesehariannya. Ketika seseorang mengalami kelelahan emosional yang kronis, mereka cenderung memiliki pandangan negatif terhadap kualitas hidup mereka secara keseluruhan karena kehilangan kapasitas untuk merasakan emosi positif dan pencapaian. Kondisi "hampa" secara emosional ini membuat individu merasa hidupnya tidak lagi bermakna atau tidak seimbang, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan hidup secara signifikan. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: Emotional Exhaustion berpengaruh negatif terhadap Life Satisfaction pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.5 *Role Stress Terhadap Life Satisfaction Melalui Emotional Exhaustion*

Penelitian oleh Xu dan Wang (2023) berhasil membuktikan bahwa kelelahan emosional bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan stres kerja dengan rendahnya kepuasan hidup. Dalam penelitian ini, ketidakjelasan peran tidak secara langsung menghancurkan kebahagiaan hidup individu, melainkan melalui proses pengikisan energi emosional terlebih dahulu. Ketika

seorang pekerja merasa bingung dan tertekan oleh perannya, energi mentalnya akan terkuras habis (*burnout*), dan kondisi kelelahan inilah yang kemudian merusak penilaian kognitif mereka terhadap kualitas hidup. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H5: Role Stress berpengaruh negatif terhadap Life Satisfaction melalui Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.6 Workload Stress Terhadap Life Satisfaction Melalui Emotional Exhaustion

Penelitian oleh Bakker dan Demerouti (2022) mendukung argumen bahwa dampak dari beban kerja yang berat terhadap kesejahteraan hidup dimediasi oleh tingkat kelelahan emosional individu. Beban kerja yang meluap menciptakan tekanan fisik dan mental yang besar (X), yang jika terjadi secara terus-menerus akan membuat individu merasa terkuras secara emosional (M). Kelelahan inilah yang menjadi alasan utama mengapa individu merasa hidupnya menjadi tidak memuaskan (Y), karena energi yang seharusnya digunakan untuk menikmati kehidupan pribadi telah terserap sepenuhnya oleh tuntutan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H6: Workload Stress berpengaruh negatif terhadap Life Satisfaction melalui Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.3.7 Technological Stress Terhadap Life Satisfaction Melalui Emotional Exhaustion

Penelitian oleh Allen et al. (2021) dalam perspektif *Boundary Theory* menunjukkan bahwa stres teknologi merusak kepuasan hidup melalui mekanisme kelelahan mental. Tekanan digital yang masuk ke dalam ruang privasi membuat individu kehilangan batas hidup yang sehat, sehingga energi emosional mereka terkuras karena tidak pernah benar-benar terputus dari

pekerjaan. Kondisi kelelahan emosional yang dihasilkan dari gangguan teknologi inilah yang pada akhirnya membuat individu merasa hidupnya kurang berkualitas dan tidak memuaskan. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H7: Technological Stress berpengaruh negatif terhadap Life Satisfaction melalui Emotional Exhaustion pada Generasi Z di Tangerang.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
1	Xu, Y., & Wang, Y. (2023)	Frontiers in Psychology	Penelitian ini menunjukkan bahwa job stress berpengaruh negatif terhadap life satisfaction dan positif terhadap emotional burnout. Emotional burnout terbukti memediasi hubungan antara job stress dan life satisfaction. Penelitian ini relevan karena memiliki model yang sama dengan penelitian ini, yaitu job stress terhadap	Xu, Y., & Wang, Y. (2023). Job stress and university faculty members' life satisfaction: The mediating role of emotional burnout. <i>Frontiers in Psychology</i> , 14, 1111434.

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi, namun berbeda pada objek penelitian yang menggunakan dosen, sedangkan penelitian ini pada Generasi Z di Tangerang.	
2	Thalibana, Y. B. W. (2022)	Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, baik secara parsial maupun simultan. Studi ini relevan karena menegaskan bahwa stres kerja merupakan variabel penting yang memengaruhi	Thalibana, Y. B. W. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. <i>Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen</i> , 1(4), 1–9.

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			hasil individu, sehingga mendukung penelitian ini yang mengkaji pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
3	Yuridha, R. (2022)	Sibatik Journal	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan job crafting berpengaruh positif. Artinya, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini relevan karena	Yuridha, R. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Job Crafting Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. <i>Sibatik Journal</i> , 1(9).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			sama-sama menyoroti dampak negatif job stress terhadap aspek kesejahteraan individu, yang mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
4	Ulhaq, D., et al. (2025)	JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja berlebih, tekanan, dan konflik kerja berdampak negatif terhadap kinerja tenaga kesehatan. Stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kualitas pekerjaan	Ulhaq, D., et al. (2025). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sektor Kesehatan. <i>JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis</i>, 2(10), 2392–2401.

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			dan efektivitas organisasi. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa job stress memberikan dampak negatif pada hasil individu, sehingga mendukung penelitian ini yang mengkaji pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
5	Sari, N. A., & Nani (2024)	Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis	Penelitian ini menunjukkan bahwa job insecurity berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, sedangkan job stress berpengaruh	Sari, N. A., & Nani. (2024). Pengaruh Job Insecurity dan Job Stres terhadap Turnover Intention pada PT Mandala Multifinance Cabang Parung. <i>Cakrawala: Jurnal</i>

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			negatif namun tidak signifikan. Secara simultan, job insecurity dan job stress berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Penelitian ini relevan karena membahas job stress sebagai variabel yang memengaruhi kondisi individu, sehingga mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	<i>Ekonomi, Manajemen dan Bisnis</i> , 1(3), 655–663.
6	Rosdiani, I. N., Nurhikmat,	Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa	Penelitian ini menunjukkan bahwa job insecurity dan job	Rosdiani, I. N., Nurhikmat, M., & Wandu, D. (2026). Pengaruh Job

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
	M., & Wandu, D. (2026)		stress berpengaruh signifikan terhadap turnover intention, baik secara parsial maupun simultan. Peningkatan ketidakpastian kerja dan tekanan psikologis menjadi faktor utama yang mendorong niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini relevan karena menegaskan peran job stress sebagai faktor yang memengaruhi kondisi psikologis individu, sehingga mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional	Insecurity Dan Job Stress Terhadap Turnover Intention. <i>Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa</i> , 2(8), 1371–1384.

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			exhaustion sebagai variabel mediasi.	
7	Sumarna, A. M. P., & Murniyati (2026)	Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan work-life balance berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja, sehingga pengelolaan stres dan keseimbangan kehidupan kerja menjadi penting. Penelitian ini relevan karena menegaskan bahwa job stress memengaruhi kondisi dan hasil individu, sehingga mendukung	Sumarna, A. M. P., & Murniyati. (2026). Pengaruh Stres Kerja dan Work-life Balance terhadap Kinerja Karyawan pada Industri Konveksi Nano Sportwear. <i>Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi</i> , 2(2).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
8	Mulyaningsih, S. A., & Tanuwijaya, J. (2023)	Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah	Penelitian ini menunjukkan bahwa job stress dan work family conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention, sedangkan perceived organizational support tidak berpengaruh signifikan. Artinya, semakin tinggi stres kerja dan konflik kerja-keluarga, maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk	Mulyaningsih, S. A., & Tanuwijaya, J. (2023). Pengaruh Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict terhadap Turnover Intention pada PT XYZ. <i>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah</i> , 6(2).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			keluar. Penelitian ini relevan karena memperkuat bahwa job stress berdampak pada kondisi psikologis dan perilaku individu, sehingga mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
9	Dhiana, H., & Rozaq, K. (2025)	Journal Syntax Idea	Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap job stress, di mana semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi tingkat stres kerja pegawai. Hasil ini	Dhiana, H., & Rozaq, K. (2025). Pengaruh Beban Kerja terhadap Job Stress Pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya. <i>Journal Syntax Idea</i> , 7(7).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			menegaskan bahwa tekanan kerja menjadi faktor utama munculnya job stress. Penelitian ini relevan karena mendukung bahwa job stress dipengaruhi oleh faktor pekerjaan dan dapat berdampak pada kondisi psikologis individu, yang berkaitan dengan penelitian ini mengenai life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
10	Elfenso, R., & Andani, K. W. (2022)	Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan	Penelitian ini menunjukkan bahwa job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover	Elfenso, R., & Andani, K. W. (2022). Pengaruh Job Stress dan Job Satisfaction terhadap Turnover

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			intention, sedangkan job satisfaction berpengaruh negatif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar. Penelitian ini relevan karena menegaskan dampak negatif job stress terhadap kondisi individu, sehingga mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	Intention Karyawan Perbankan. <i>Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan</i> , 4(2), 464–471.

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
11	Rizky, R. I., & Aprelyani, S. (2025)	Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan kinerja, sedangkan stres kerja dapat berdampak positif maupun negatif tergantung pada tingkat dan pengelolaannya. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa job stress memiliki peran penting dalam mempengaruhi kondisi kerja individu, sehingga dapat berdampak	Rizky, R. I., & Aprelyani, S. (2025). Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen SDM). <i>Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)</i> , 3(2).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			pada kesejahteraan seperti life satisfaction serta memperkuat peran variabel mediasi seperti emotional exhaustion.	
12	Oley, S. M., Tewal, B., & Dotulong, L. O. H. (2023)	Jurnal EMBA	Penelitian ini menunjukkan bahwa job stress, job satisfaction, dan job insecurity secara simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Secara parsial, job insecurity berpengaruh positif signifikan, sedangkan job stress dan job satisfaction tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini relevan karena menunjukkan	Oley, S. M., Tewal, B., & Dotulong, L. O. H. (2023). Pengaruh Job Stress, Job Satisfaction dan Job Insecurity terhadap Turnover Intention. <i>Jurnal EMBA</i> , 11(1).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			bahwa stres kerja dapat mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan dan keinginan untuk bertahan, yang pada akhirnya berkaitan dengan kesejahteraan individu seperti life satisfaction.	
13	Tuffahati, S. W., Mardiyah, A., Rose, R. A. Z. C., & Inayati, T. (2025)	Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, terutama ketika tidak dikelola dengan baik. Selain itu, faktor lain seperti motivasi, kepribadian, dan karakteristik individu juga berperan dalam menentukan	Tuffahati, S. W., Mardiyah, A., Rose, R. A. Z. C., & Inayati, T. (2025). Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Kepribadian dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja (Literature Review). <i>Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)</i> , 4(2).

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			kinerja. Penelitian ini relevan karena menegaskan bahwa job stress berdampak pada kondisi psikologis individu, sehingga dapat memengaruhi kesejahteraan seperti life satisfaction dan mendukung penggunaan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	
14	Nerotou, F. J. K., & Andjarwati, T. (2026)	Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa stres kerja yang dialami masih	Nerotou, F. J. K., & Andjarwati, T. (2026). Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Mitra Abadi Metalindo Surabaya. <i>Journal of Artificial</i>

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			dalam batas yang dapat dikelola sehingga tidak berdampak langsung pada kinerja. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa pengaruh job stress terhadap kondisi individu dapat bervariasi, sehingga mendukung penelitian ini yang mengkaji peran emotional exhaustion sebagai variabel mediasi antara job stress dan life satisfaction.	<i>Intelligence and Digital Business (RIGGS)</i> , 4(4).
15	Rizky, R. I., & Aprelyani, S. (2025)	Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)	Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, di mana	Rizky, R. I., & Aprelyani, S. (2025). Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap

No	Author	Journal Name	Indicator	Reference
			semakin tinggi stres kerja dapat memengaruhi efektivitas kerja individu. Selain itu, terdapat faktor lain seperti lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang juga berperan. Penelitian ini relevan karena menegaskan bahwa job stress merupakan faktor penting yang memengaruhi kondisi individu, sehingga mendukung penelitian ini mengenai pengaruh job stress terhadap life satisfaction dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi.	Kinerja Karyawan. <i>Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)</i>, 3(2).

(Dokumen Pribadi, 2026)