

ABSTRAK

Pemenuhan kebutuhan organisasi seingkali memaksa sumberdaya manusianya bekerja secara berlebih untuk memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini sering kali menimbulkan perasaan tidak nyaman yang akhirnya merujuk kepada kelelahan emosional. Keharusan melayani konsumen dengan senyum sapa dan salam walaupun dengan kondisi lelah dan penat, dan terkadang cynism muncul sebagai akibat dari kelelahan emosional. Dengan adanya tekanan terus menerus dari adanya beban kerja dan target dapat menimbulkan kelelahan kerja.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jepara atau setidaknya mempertahankan kinerja yang sudah diraih saat ini agar tidak terjadi penurunan secara drastis, kiranya perlu dikaji ulang setiap faktor yang berperan di dalamnya, yaitu pelatihan dan pendidikan untuk dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas training terhadap penurunan *emotional exhaustion* dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia dengan efek moderasi pemanfaatan IT pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jepara. Analisis data menggunakan analisis PLS dengan menyebarkan 102 pertanyaan. Hasil penelitian adalah : tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *training* terhadap kinerja, terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel *training* terhadap *emotional exhaustion*, terdapat pengaruh signifikan variabel *emotional exhaustion* terhadap kinerja, tidak terdapat pengaruh efek moderasi pemanfaatan IT terhadap hubungan *training* dan kinerja, tidak terdapat pengaruh efek moderasi pemanfaatan IT terhadap hubungan *emotional exhaustion* dan kinerja.

Kata kunci : *training emotional exhaustion*, pemanfaatan IT, dan kinerja

ABSTRACT

Human resource are often forced to work extra hard to full fill the organizations targets. This often creates an uncomfortable feeling that refers to emotional exhaustion. The requirement to serve customers in any condition, they have to seve costumers with smile, greet and polite although they are tired and fatigue, and sometimes cynism arise as a result of emotional exhaustion. With the continuous pressure of the workload and the target can cause physically fatigue. In order to improve the performance of employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Jepara or at least maintain the performance that has been achieved at this time in order not to decrease drastically, would need to be re-examined every factor that plays a role in it, hopefully training and education are able to support and improved the employee performance. This study aims to investigate the influence of the training quality to decreasing emotional exhaustion and its impact on improving the performance of human resources with the moderating effect of IT on the employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Jepara. Data were analysed using PLS analysis with 102 qustioner spread. Results of the study are: there is no significant influence of training on the performance, training has significant and positive influence on emotional exhaustion, emotional exhaustion has significant and positive influence on the performance, the use of training does not moderate the relationship of training and performance, and the use of training does not moderate the relationship of emotional exhaustion and performance.

Key succes : training quality, emotional exhaustion, performance, the use of IT