



# Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* yang Dimediasi Stres Pekerjaan (Studi pada Pegawai Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang)

Survival<sup>1\*</sup>, Pradita Wahyuningrum<sup>2</sup>, Wahyu Wulandari<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Widyagama, Indonesia

Jl. Borobudur No.35, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65142

Korespondensi penulis: [survivaluwg@gmail.com](mailto:survivaluwg@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of workload on burnout, with job stress as a mediating variable, on permanent employees at the Malang Customer Service Unit (UP3) of PT. PLN (Persero). This study is motivated by the increasing work demands in the public service and energy sectors, which can have an impact on increasing employee burnout. The method used in this study is quantitative, with all 180 permanent employees of PT. PLN (Persero) UP3 Malang as the population. Based on the Slovin formula, the number of samples was determined at 96 respondents. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) with the help of SmartPLS software. The results of the analysis show that workload has a positive and significant effect on burnout. In addition, workload is also proven to have a positive and significant effect on job stress. Job stress also significantly affects burnout. Most importantly, this study proves that job stress significantly mediates the relationship between workload and burnout. This means that a high workload will increase stress levels, ultimately leading to burnout in employees. The practical implication of this research is the need for PT. PLN (Persero) UP3 Malang to focus not only on workload management but also on developing effective stress management strategies. Theoretically, this research contributes to the development of the Job Demands-Resources model, particularly in clarifying the mediating role of job stress on burnout.*

**Keywords:** *Workload, Burnout, Job Demands-Resources, SEM-PLS, Job Stress.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap burnout, dengan stres pekerjaan sebagai variabel mediasi, pada pegawai tetap di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang. Studi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan kerja dalam sektor pelayanan publik dan energi, yang dapat berdampak pada peningkatan kelelahan kerja (burnout) pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan seluruh pegawai tetap PT. PLN (Persero) UP3 Malang yang berjumlah 180 orang sebagai populasi. Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel ditentukan sebanyak 96 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) melalui bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Selain itu, beban kerja juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres pekerjaan. Stres pekerjaan pun secara signifikan berpengaruh terhadap burnout. Yang paling penting, penelitian ini membuktikan bahwa stres pekerjaan secara signifikan memediasi hubungan antara beban kerja dan burnout. Artinya, beban kerja yang tinggi akan meningkatkan tingkat stres, yang pada akhirnya mendorong terjadinya burnout pada pegawai. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya PT. PLN (Persero) UP3 Malang untuk tidak hanya fokus pada pengelolaan beban kerja, tetapi juga mengembangkan strategi manajemen stres yang efektif. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model Job Demands-Resources, khususnya dalam memperjelas peran mediasi stres pekerjaan terhadap burnout.

**Kata kunci:** Beban Kerja, Burnout, Job Demands-Resources, SEM-PLS, Stres Pekerjaan.

## 1. LATAR BELAKANG

Burnout atau kelelahan kerja merupakan sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan rasa pencapaian pribadi, dan sering kali muncul akibat stres kronis di lingkungan kerja (Maslach et al., 2001). Di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, tekanan kerja yang tinggi, tuntutan

pelanggan yang beragam, dan target kinerja yang ketat menjadi pemicu utama terjadinya burnout. Jam kerja yang panjang, terutama saat terjadi gangguan layanan listrik atau pemeliharaan jaringan, menuntut kesiapan dan respons cepat dari para pegawai, sehingga mereka rentan mengalami kelelahan fisik dan mental yang memengaruhi kesejahteraan secara keseluruhan. Menurut Freudenberger (1974), Burnout adalah keadaan kelelahan yang berlebihan, frustrasi, sinisme, dan depresi yang disebabkan oleh dedikasi yang berlebihan terhadap suatu pekerjaan dan hasil dari ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan kerjanya (Cherniss.,1980)

Mengatasi burnout membutuhkan pendekatan komprehensif dari pihak manajemen. Strategi yang dapat diterapkan meliputi pengaturan beban kerja secara realistis, pemberian dukungan psikologis melalui program konseling dan kesejahteraan pegawai, serta pelatihan soft skill dalam manajemen stres dan komunikasi efektif (Schaufeli et al., 2009). Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif, penghargaan atas pencapaian kerja secara rutin, serta peluang pengembangan karir juga menjadi elemen penting untuk menjaga motivasi dan semangat kerja pegawai.

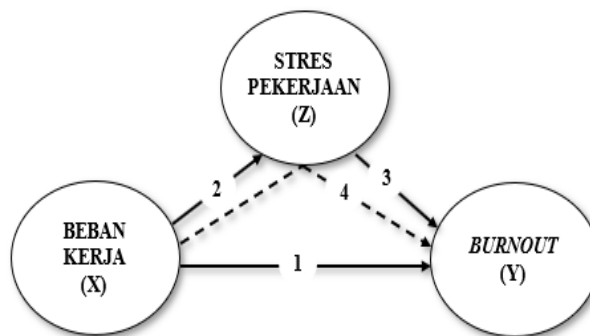
Sebagai garda terdepan dalam menjaga pelayanan publik, UP3 PLN memiliki peran krusial dalam memastikan pasokan listrik yang handal dan berkualitas bagi masyarakat. Tugas mereka mencakup berbagai aspek operasional dan pelayanan yang menuntut ketepatan, ketanggapan, serta kepuasan pelanggan yang optimal. Dengan cakupan tanggung jawab yang sangat vital ini, tidak mengherankan jika pegawai UP3 PLN Malang rentan mengalami tekanan tinggi yang dapat berdampak pada kesehatan mental dan produktivitas kerja mereka.

Salah satu faktor utama yang memicu burnout adalah beban kerja (*workload*) dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam suatu periode waktu tertentu (Finkelstein & Landy, 1987), beban kerja yang berlebihan atau tidak terkelola dengan baik dan tingkat tuntutan tugas yang dikenakan pada seorang individu (Bobko & Bobko (1991). Ketika pegawai secara terus-menerus dihadapkan pada volume tugas yang melebihi kapasitas, tenggat waktu yang tidak realistis, serta tuntutan tanpa ruang untuk pemulihan, maka akumulasi stres menjadi tak terhindarkan (Maslach et al., 2001; Pines & Aronson, 1988). Warr (1990) melalui konsep “job demands” turut menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan mencakup tekanan mental maupun fisik yang memiliki dampak psikologis dan fisiologis. Jika tidak diimbangi dengan sumber daya dan dukungan yang memadai, tekanan ini akan berujung pada kondisi burnout yang merugikan pegawai maupun institusi.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Xiaoming *et al.* (2014). *Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study*. Penelitian ini membahas tentang pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dan *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan efek positif yang signifikan dari beban kerja terhadap *burnout*, efek positif yang luar biasa dari *burnout* terhadap *turnover intention*, efek positif yang nyata dari beban kerja terhadap *turnover intention*, dan efek mediasi *burnout* pada korelasi antara beban kerja dan *turnover intention*.

Gong & Popescu (2025). *Understanding the role of role clarity in mediating the relationship between workload and burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki peran mediasi kejelasan peran (*role clarity*) dalam hubungan antara beban kerja (*workload*) dan *burnout* di kalangan profesional. Hasil menunjukkan bahwa beban kerja memiliki efek positif dan signifikan terhadap *burnout*. Beban kerja juga ditemukan memiliki efek negatif dan signifikan terhadap kejelasan peran. Kejelasan peran menunjukkan efek negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Kejelasan peran ditemukan secara signifikan memediasi hubungan antara beban kerja dan *burnout*.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

- H1 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang.
- H2 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres pekerjaan Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang.
- H3 : Stres pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang.
- H4 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang dimediasi stres pekerjaan Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang yang berjumlah 180 orang. Berdasarkan rumus slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 96 orang. Metode analisis menggunakan *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan alat SmartPLS.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Uji Instrumen Penelitian

##### *Convergent Validity*

**Tabel 1. Result for Outer Loadings**

	<b>BEBAN KERJA (X)</b>	<b>BURNOUT (Y)</b>	<b>STRES PEKERJAAN (Z)</b>
X1.1.1	0.778		
X1.1.2	0.742		
X1.1.3	0.787		
X1.2.1	0.803		
X1.2.2	0.823		
X1.2.3	0.713		
X1.3.1	0.758		
X1.3.2	0.727		
X1.3.3	0.837		
Y1.1.1		0.787	
Y1.1.2		0.725	
Y1.1.3		0.635	
Y1.2.1		0.673	
Y1.2.2		0.709	
Y1.2.3		0.738	
Y1.3.1		0.797	
Y1.3.2		0.765	
Y1.3.3		0.704	
Z1.1.1			0.731
Z1.1.2			0.739

	<b>BEBAN KERJA (X)</b>	<b>BURNOUT (Y)</b>	<b>STRES PEKERJAAN (Z)</b>
<b>Z1.1.3</b>			0.764
<b>Z1.2.1</b>			0.780
<b>Z1.2.2</b>			0.774
<b>Z1.2.3</b>			0.777
<b>Z1.3.1</b>			0.666
<b>Z1.3.2</b>			0.650
<b>Z1.3.3</b>			0.714

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan pada *result for outer loading* (tabel 1) maka secara keseluruhan indikator memiliki *loading* di atas 0.70 dan signifikan.

### ***Discriminat Validity***

**Tabel 2. Hasil Uji Cross Loading**

	<b>BEBAN KERJA (X)</b>	<b>BURNOUT (Y)</b>	<b>STRES PEKERJAAN (Z)</b>
<b>X1.1.1</b>	<b>0.778</b>	0.562	0.413
<b>X1.1.2</b>	<b>0.742</b>	0.512	0.385
<b>X1.1.3</b>	<b>0.787</b>	0.438	0.373
<b>X1.2.1</b>	<b>0.803</b>	0.456	0.529
<b>X1.2.2</b>	<b>0.823</b>	0.571	0.399
<b>X1.2.3</b>	<b>0.713</b>	0.467	0.412
<b>X1.3.1</b>	<b>0.758</b>	0.590	0.496
<b>X1.3.2</b>	<b>0.727</b>	0.575	0.530
<b>X1.3.3</b>	<b>0.837</b>	0.514	0.528
<b>Y1.1.1</b>	0.592	<b>0.787</b>	0.542
<b>Y1.1.2</b>	0.446	<b>0.725</b>	0.412
<b>Y1.1.3</b>	0.261	<b>0.635</b>	0.411
<b>Y1.2.1</b>	0.335	<b>0.673</b>	0.547
<b>Y1.2.2</b>	0.447	<b>0.709</b>	0.487
<b>Y1.2.3</b>	0.550	<b>0.738</b>	0.464
<b>Y1.3.1</b>	0.536	<b>0.797</b>	0.464

Y1.3.2	0.638	<b>0.765</b>	0.511
Y1.3.3	0.512	<b>0.704</b>	0.512
Z1.1.1	0.430	0.447	<b>0.731</b>
Z1.1.2	0.341	0.417	<b>0.739</b>
Z1.1.3	0.430	0.438	<b>0.764</b>
Z1.2.1	0.384	0.478	<b>0.780</b>
Z1.2.2	0.450	0.589	<b>0.774</b>
Z1.2.3	0.654	0.718	<b>0.777</b>
Z1.3.1	0.381	0.368	<b>0.666</b>
Z1.3.2	0.312	0.384	<b>0.650</b>
Z1.3.3	0.354	0.384	<b>0.714</b>

Sumber: Data diolah (2025)

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator (kolom tebal) lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi indikator dengan variabel laten yang lainnya, sehingga variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

### Composite Reliability

**Tabel 3. Composite Reliability**

Konstruk	Composite Reliability
Beban Kerja (X)	0.919
Stres Pekerjaan (Z)	0.914
Burnout (Y)	0.895

Sumber: Data diolah (2025)

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai *composite reliability* seluruh konstruk lebih besar dari 0.8.

### Analisis Statistik Inferensial

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program *SmartPLS*, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. R-Square**

Variabel Laten Endogen	R-Square
Stres Pekerjaan (Z)	0.347
Burnout (Y)	0.568

Sumber: Data diolah (2025)

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R-Square* variabel laten endogen Stres Pekerjaan (Z) yang diperoleh adalah sebesar 0.347 atau 34.7%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Beban Kerja (X) memberikan pengaruh sebesar 34.7% terhadap Stres Pekerjaan (Z), sedangkan

sebanyak (1-*R-Square*) 65.3% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Nilai *R-Square* sebesar 0.347 menurut Chin (1998) dikategorikan sebagai hubungan atau pengaruh yang moderat. Artinya, Beban Kerja (X) memberikan pengaruh yang moderat (cukup) terhadap Stres Pekerjaan (Z).

#### Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values* < 0.05 . Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui *path coefficients* pada *output SmartPLS* di bawah ini:

**Tabel 5. *Path Coefficients***

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Beban Kerja (X) → <i>Burnout</i> (Y)	0.436	5.140	0.000
Beban Kerja (X) → Stres Pekerjaan (Z)	0.589	8.822	0.000
Stres Pekerjaan (Z) → <i>Burnout</i> (Y)	0.410	4.968	0.000
Beban Kerja (X) → Stres Pekerjaan (Z) → <i>Burnout</i> (Y)	0.241	4.710	0.000

Sumber: Data diolah (2025)

#### Hasil Uji Statistik Parametrik

**Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	<i>Path</i>	<i>P-Values</i>	Kesimpulan
H1	Beban Kerja (X) → <i>Burnout</i> (Y)	0.000	Diterima
H2	Beban Kerja (X) → Stres Pekerjaan (Z)	0.000	Diterima
H3	Stres Pekerjaan (Z) → <i>Burnout</i> (Y)	0.000	Diterima
H4	Beban Kerja (X) → Stres Pekerjaan (Z) → <i>Burnout</i> (Y)	0.000	Diterima

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan sajian data pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa dari 4 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, semuanya dapat diterima karena masing-masing pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai *P-Values* < 0.05.

#### Analisis Klasifikasi Mediasi

Stres Pekerjaan memediasi sebagian pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Malang, yang dikategorikan sebagai *partial mediation*. Artinya, Beban Kerja tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *Burnout*, tetapi juga memengaruhi *Burnout* secara tidak langsung melalui Stres Pekerjaan. Hal ini sesuai dengan teori mediasi dari Baron

& Kenny (1986), di mana mediator (Stres Pekerjaan) hanya menjelaskan sebagian dari hubungan antara variabel independen (Beban Kerja) dan variabel dependen (Burnout), sementara pengaruh langsung tetap signifikan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout***

Hasil analisis menunjukkan bahwa baik Beban Kerja maupun Burnout pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Malang berada dalam kategori tinggi, masing-masing dengan skor rata-rata 3.82. Beban kerja yang berat berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap burnout, yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Temuan ini didukung oleh berbagai penelitian terdahulu serta diperkuat oleh teori Job Demands-Resources (JD-R), yang menyatakan bahwa tuntutan kerja tinggi tanpa dukungan sumber daya memadai akan mempercepat burnout. Konsekuensi dari kondisi ini tidak hanya merugikan individu dalam bentuk penurunan motivasi dan kepuasan kerja, tetapi juga berdampak negatif bagi organisasi seperti peningkatan absensi dan niat keluar kerja. Oleh karena itu, manajemen perlu mengelola beban kerja secara bijak dan menyediakan sumber daya pendukung untuk menjaga kesejahteraan serta keberlanjutan kinerja pegawai.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Pekerjaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata Beban Kerja dan Stres Pekerjaan pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Malang berada pada kategori tinggi, masing-masing 3.82 dan 4.01. Beban kerja yang berat, yang muncul dari interaksi kompleks antara tugas, lingkungan kerja, serta persepsi individu, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu. Stres tersebut memunculkan gejala fisik dan psikologis seperti kelelahan, kecemasan, dan penurunan konsentrasi, terlebih dalam lingkungan kerja bertekanan tinggi seperti di PLN. Teori stres dari Lazarus & Folkman (1984) dan konsep Person-Environment Fit (French et al., 1974) mendukung bahwa ketidaksesuaian antara tuntutan kerja dan kapasitas individu dapat memicu stres yang berdampak pada kinerja. Bila dibiarkan, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan kesalahan kerja, serta mendorong absensi dan niat keluar kerja. Maka, pengelolaan beban kerja yang proporsional dan dukungan terhadap pegawai sangat penting untuk menjaga keseimbangan dan efektivitas kerja.

### **Pengaruh Stres Pekerjaan terhadap *Burnout***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Pekerjaan (Z) memiliki rata-rata skor sebesar 4.01, dan Burnout (Y) sebesar 3.82, yang keduanya termasuk dalam kategori tinggi. Ini menandakan bahwa pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Malang menghadapi tekanan kerja



yang intens dan mengalami gejala burnout secara signifikan. Uji hipotesis membuktikan bahwa Stres Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout, artinya semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan pegawai mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian pribadi. Temuan ini menggarisbawahi urgensi intervensi manajemen untuk menekan tingkat stres demi mencegah burnout yang lebih parah.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* yang Dimediasi Stres Pekerjaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja (X), Stres Pekerjaan (Z), dan Burnout (Y) pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Malang berada dalam kategori tinggi dengan skor masing-masing 3.82, 4.01, dan 3.82. Uji hipotesis mengungkap bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout, dengan Stres Pekerjaan sebagai mediator, membentuk hubungan mediasi yang didukung oleh penelitian terdahulu dan teori dari Lazarus & Folkman (1984) serta Demerouti et al. (2001). Beban kerja yang tinggi memicu stres kerja, dan jika tidak dikelola, stres tersebut dapat mempercepat terjadinya burnout, khususnya kelelahan emosional. Dalam lingkungan kerja yang menuntut performa tinggi seperti PLN, hal ini menjadi perhatian serius, karena dampaknya tidak hanya merugikan individu tetapi juga produktivitas organisasi. Oleh karena itu, manajemen harus tidak hanya mengurangi beban kerja, tetapi juga aktif mengelola stres dengan menyediakan dukungan sumber daya dan program kesejahteraan pegawai untuk mencegah burnout secara efektif.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

- Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin besar pula kemungkinan pegawai mengalami *burnout*.
- Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres pekerjaan pada Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang. Artinya, peningkatan beban kerja secara langsung berkontribusi pada peningkatan tingkat stres yang dialami pegawai.
- Stres pekerjaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres pekerjaan, semakin rentan pegawai terhadap *burnout*.

- Stres pekerjaan secara positif dan signifikan memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada Pegawai Tetap Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Malang. Dengan kata lain, beban kerja yang berlebihan memicu stres pekerjaan, dan stres pekerjaan inilah yang kemudian menjadi pemicu utama *burnout*.

## **Saran**

Berdasarkan keterbatasan yang ada, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya meliputi pelaksanaan studi longitudinal guna memahami hubungan kausal antara beban kerja, stres pekerjaan, dan burnout secara lebih mendalam. Perluasan sampel ke unit PLN lainnya atau sektor industri berbeda juga dianjurkan untuk menguji generalisasi hasil. Selain itu, penggabungan metode pengumpulan data yang beragam, seperti observasi dan data objektif (misalnya absensi dan tingkat turnover), penting untuk mengurangi bias laporan diri dan memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Penelitian mendatang juga disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor moderator tambahan seperti karakteristik kepribadian dan jenis dukungan organisasi yang mungkin memengaruhi hubungan antar variabel tersebut.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bobko, D. G., & Bobko, K. L. N. (1991). Workload and performance: Implications for decision making in complex environments. In R. J. Sternberg & P. Ruzgis (Eds.), *Personality and Intelligence* (pp. 165-188). Cambridge University Press.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Praeger.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Finkelstein, C. R., & Landy, F. L. (1987). The relation of worker characteristics to job and performance variables. *Journal of Applied Psychology*, 72(1), 148-154.
- French, J. R. P., Rogers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* (pp. 316-333). Basic Books.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gong, J., & Popescu, A. (2025). Understanding the role of role clarity in mediating the relationship between workload and burnout. *KMAN Counseling & Psychology Nexus*, 3, 1-10.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193-210.
- Xiaoming, Y., Ma, B.-J., Chang, C. L., & Shieh, C.-J. (2014). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study. *Ethno Med*, 8(3), 229–237.