

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI**

***BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER***

**MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG**



**TESIS**

**IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**242510017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2026**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI**

***BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER***

**MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar

**MAGISTER MANAJEMEN**

**IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**242510017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2026**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang

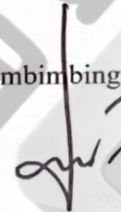
Oleh Imelda Solagracia Napitupulu, Nim 242510017, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing Program Magister Manajemen – S2 Konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Februari 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Studi Manajemen-S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi



**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Pembimbing,



**Dr. Trisninawati, S.E, M.M**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS

Judul Tesis: Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang

Oleh Imelda Solagracia Napitupulu, Nim 242510017, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing Program Magister Manajemen – S2 Konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Februari 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,



.....  
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Penguji I,

.....  
Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Penguji II,

.....  
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Penguji III,

.....  
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU

NIM : 242510017

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Laporan *Internship* ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
242510017

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Dimediasi oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 99 karyawan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode sampel jenuh. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Sedangkan beban kerja, *burnout*, dan lingkungan kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Namun *burnout* tidak mampu memediasi hubungan beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Lingkungan Kerja, *Burnout*, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the effect of workload and work environment mediated by burnout on the performance of frontline employees at BCA KCU Palembang. This study uses a quantitative approach. The study population consisted of 99 employees, with sampling techniques using non-probability sampling with a saturated sample method. Data analysis was performed using the Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) method. The results showed that workload did not have a significant effect on burnout. Meanwhile, workload, burnout, and work environment each had a significant effect on employee performance. Work environment had a significant effect on burnout. However, burnout was not able to mediate the relationship between workload and work environment on employee performance.*

**Keywords:** *Workload, Work Environment, Burnout, Employee Performance.*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*In The Name Of Jesus Christ*

*“TO GOD BE THE GLORY, WALK BY FAITH”*

“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan di mata Tuhan”

“Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh Keyakinan mengakhiri dengan kata Amin”

“Jangan Takut, Percaya Saja”

(Markus 5:36)

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; Carilah, maka kamu akan mendapat; Ketuklah maka pintu akan dibukakan bagimu”

(Matius 7:7)

“Aku percaya Tuhan sudah menyiapkan masa depan yang mendatangkan damai sejahtera bagiku”

(Yeremia 29:11)

“Hidup tak selalu ramah, tapi aku memilih bertahan dan berharap, walau ditempa luka dan kepahitan, aku berjuang dengan iman, dibesarkan oleh doa, percaya Tuhan menuntun jalanku menuju masa depan yang lebih indah dan hidup yang bahagia.”

(Imelda Solagracia N)

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah hidup penulis. Tak lupa, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku: Bapak Jonny Napitupulu dan Ibu Santi Gultom yang selalu menjadi sumber doa, kasih sayang, dan semangat dalam setiap langkahku. Terimakasih untuk papa dan mama yang selalu mengusahakan, mencukupkan dan memastikan hidup penulis jauh lebih baik dari pada hidup kalian. Penulis pastikan akan menjadi anak yang bisa membuat kalian bangga punya saya, walaupun mama tidak pernah mencicipi bangku kuliah dan papa seorang sarjana, penulis mempersembahkan tesis dan gelar magister ini seutuhnya kepada papa dan mama.
2. Adik-adikku tersayang; Ramot, Ramos dan Tio yang menjadi motivasi penulis untuk menjadi panutan dalam keluarga. Dengan selesainya penulis menyelesaikan tesis dan meraih gelar magister pertama di keluarga kita, biarlah kiranya adikku semuanya menambah gelar magister selanjutnya di keluarga kita, amin.
3. Terima kasih kepada PT. Bank Central Asia Tbk, khususnya BCA KCU Palembang atas kerjasama dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan

penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

4. Semua pihak yang telah turut serta mendukung dan berkontribusi dalam penulisan tesis ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Tuhan memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala limpahan kasih dan karunia-Nya yang selalu menyertai setiap langkah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Magang Bakti BCA KCU Palembang**”. Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Magister Manajemen (S2). Tesis ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan cinta kepada:

1. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber pengetahuan, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita selama proses penulisan artikel ilmiah ini. Dialah Allah Bapa, Putra dan Roh Kudus, yang menyertai penulis dalam berbagai hal dan memberikan semua nya indah pada waktu-Nya
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara. M.Kom, Selaku PLT Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc, PU-SDA, Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang
4. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M., CMA, Selaku Ketua Program Studi Manajemen S2.

5. Dr. Trisninawati, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen Pascasarjana di Universitas Bina Darma Palembang.
7. Teristimewa buat Kedua Orangtua tercinta bapak Jonny Napitupulu dan Ibu Santi Gultom yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, sampai penulis mendapatkan gelar magister.
8. Imelda solagracia, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat konstruktif demi penyempurnaan penelitian ini agar menjadi lebih berkualitas. Semoga segala bantuan, dukungan, dan masukan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa

Palembang, 10 Febuari 2026

Imelda Solagracia Napitupulu  
242510017

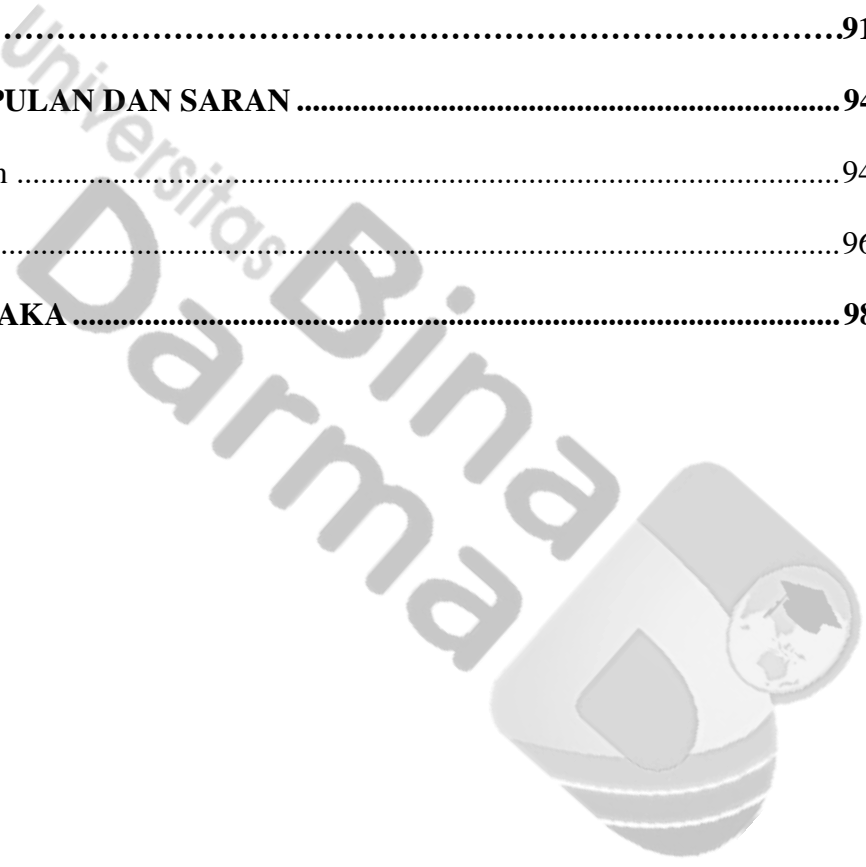
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Batasan Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Grand Theory</i> .....	13
2.2 Beban Kerja.....	14
2.1.1 Indikator Beban Kerja .....	16

2.3 Pengertian Lingkungan Kerja .....	17
2.3.1 Indikator Lingkungan Kerja .....	18
2.4 Pengertian Kinerja.....	19
2.4.1 Indikator Kinerja Karyawan.....	21
2.5 Pengertian <i>Burnout</i> .....	22
2.5.1. Indikator <i>burnout</i> .....	25
2.6 Penelitian Terdahulu .....	26
2.7 Kerangka Berfikir.....	29
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.8.1. Beban Kerja terhadap <i>Burnout</i> Karyawan .....	31
2.8.2. Lingkungan Kerja terhadap <i>Burnout</i> Karyawan .....	32
2.8.3. <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Karyawan .....	33
2.8.4. Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	34
2.8.5. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	34
2.8.6 Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Burnout</i> .....	35
2.8.7. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Burnout</i> .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Data Primer .....	40
3.3.2 Data Sekunder .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Populasi dan Sampel .....	41
3.5.1 Populasi .....	41

3.5.2 Sampel.....	41
3.6 Teknik Analisis .....	42
3.6.1 Analisis Partial Least Square .....	42
3.7 Pengukuran Variabel.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	51
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	52
4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian .....	54
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.2.2.1 Hasil Rekapitulasi Variabel Beban Kerja .....	60
4.2.2.2 Hasil Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja .....	62
4.2.2.3 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan .....	65
4.2.2.4 Hasil Rekapitulasi Variabel Burnout .....	66
4.3 Hasil Evaluasi Statistik .....	<b>68</b>
4.3.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian.....	68
4.3.2 Uji <i>Inner Model</i> .....	75
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	78
4.4 Pembahasan.....	<b>81</b>
4.4.1 H1: Pengaruh beban kerja terhadap <i>burnout</i> karyawan .....	<b>82</b>
4.4.2 H2: Pengaruh lingkungan kerja terhadap <i>burnout</i> karyawan.....	<b>84</b>
4.4.3 H3: Pengaruh <i>burnout</i> terhadap kinerja karyawan.....	<b>85</b>
4.4.4 H4: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.....	<b>86</b>
4.4.5 H5: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan .....	<b>87</b>

4.4.6 H6: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi <i>burnout</i> .....	<b>88</b>
4.4.7 H7: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi <i>burnout</i> .....	<b>91</b>
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Ringkasan Rule OF thumb Evaluasi Model Pengukuran-Refleksif.....	45
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel .....	53
Tabel 4. 3 Penilaian Responden Berdasarkan Kriteria.....	60
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel Beban Kerja.....	61
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja.....	63
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan .....	65
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel <i>Burnout</i> .....	67
Tabel 4. 8 Uji Validitas Menggunakan <i>Outer Loading</i> .....	70
Tabel 4. 9 <i>Discriminant Validity</i> atau <i>Cros Loading</i> .....	72
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	73
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i> .....	74
Tabel 4. 12 R Square .....	76
Tabel 4. 13 F Square .....	77
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient</i> .....	79
Tabel 4. 15 <i>Indirect Effect</i> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Research Model</i> .....	30
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	54
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden.....	55
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden .....	56
Gambar 4. 4 Diagram Berdasarkan Lama Bekerja .....	58
Gambar 4. 5 Diagram Berdasarkan Posisi .....	59
Gambar 4. 6 Outer Model Sebelum Dioutlier.....	68
Gambar 4. 7 <i>Outer Model</i> Setelah Dioutlier.....	69
Gambar 4. 8 Analisis Inner Weigth.....	78

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan (Nurul Ulfa Sari Dewi, *et al*, 2023). Dengan demikian, karyawan menjadi komponen penting dalam menjalankan serta mewujudkan fungsi dan tujuan dari perusahaan. Sebagai elemen penunjang keberhasilan perusahaan, karyawan yang tidak hanya bekerja secara teknis tetapi juga membawa serta aspek kognitif, emosional dan motivasi yang dapat mempengaruhi sikap serta perilaku mereka terhadap pekerjaan. Sikap dan perilaku tersebut, baik yang bersifat *positif* maupun *negatif* akan dapat memberikan dampak langsung terhadap performa kerja. Kualitas seorang karyawan dalam sebuah perusahaan umumnya tercermin dari bagaimana ia menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sesuai dengan pandangan (Aisyah, *et al*, 2022) kinerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas serta tanggung jawab, selaras dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Bank Central Asia yang merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang memiliki program magang bakti yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja langsung kepada lulusan SMA/SMK, D1-D3, dan S1 khususnya

untuk posisi *frontliner*. Program ini bersifat sementara dimana karyawan yang terlibat dalam magang bakti diikat kontrak maksimal selama 3 tahun. Meskipun bersifat sementara, karyawan magang bakti tetap di harapkan untuk memberikan pelayanan prima yang setara dengan karyawan tetap. Tentunya kondisi tersebut berpotensi memicu tekanan psikologis apabila tidak disertai dengan dukungan lingkungan kerja yang memadai dan beban kerja yang berlebihan.

Menurut (Santoso, *et al*, 2022) menjelaskan bahwa beban kerja terjadi ketika individu dihadapkan pada jumlah tugas yang terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu yang terbatas, atau ketika kompleksitas pekerjaan melampaui kemampuan karyawan. Dalam konteks ini, kinerja karyawan khususnya *frontliner* seperti *teller* dan *customer service* di lingkungan perbankan, menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategis. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja serta kondisi lingkungan kerja yang dihadapi setiap hari.

Dalam dunia perbankan, terutama pada posisi *frontliner* seperti *teller* dan *customer service*, kinerja menjadi elemen kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi karena mereka berinteraksi langsung dengan nasabah dan menjadi cermin citra perusahaan. Mutu pelayanan yang diberikan tidak hanya dipengaruhi oleh keadaan psikologis karyawan. Beban kerja yang berlebihan sering kali menjadi pemicu stres yang berkepanjangan dan dapat berkembang menjadi *burnout* yaitu kondisi kelelahan emosional, fisik dan mental yang mendalam. Menurut (Vanchapo, 2020), beban kerja merupakan serangkaian aktivitas yang harus

dituntaskan dalam jangka waktu tertentu. Ketika seorang karyawan tidak mampu mengatur beban tersebut, tekanan yang dialami bisa berubah menjadi gangguan psikologis yang berdampak buruk pada kinerjanya. Secara lebih rinci, beban kerja merujuk pada banyaknya tugas yang harus diselesaikan dan dipengaruhi oleh volume pekerjaan, standar waktu serta interaksi antara tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja dan persepsi pribadi. Hal ini ditegaskan oleh (Khofifah, 2024) yang menyatakan bahwa beban kerja mencakup rangkaian aktivitas yang perlu diselesaikan dalam periode tertentu di bawah kondisi kerja yang normal ( R Dinda Puspita , 2025).

Dalam penelitian (Alpin Neksan, *et al*, 2021) menunjukkan bahwa beban kerja dapat memberikan dampak *positif* terhadap kinerja apabila dikelola secara efektif. Namun, jika beban tersebut melampaui kapasitas individu dan tidak diiringi dukungan kerja yang cukup maka hasilnya justru dapat menurunkan produktivitas. Sejalan dengan temuan (Sukowati P, 2025) bahwa beban kerja berkontribusi secara signifikan terhadap timbulnya *burnout* meskipun pengaruh langsungnya terhadap kinerja karyawan tidak selalu signifikan. Dalam hal ini, *burnout* berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjembatani dampak beban kerja terhadap kinerja. Artinya, beban kerja yang tinggi meningkatkan potensi *burnout* yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kinerja terutama pada karyawan *frontliner*.

Fenomena yang terjadi di Bank BCA KCU Palembang menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi karena harus memenuhi target penjualan produk sekaligus memberikan pelayanan prima kepada

nasabah. Tuntutan ganda ini menimbulkan berbagai permasalahan yang kompleks di lingkungan kerja. Salah satunya adalah meningkatnya tingkat stres kerja yang dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental karyawan. Karyawan sering kali mengalami dilema antara memenuhi target penjualan dan menjaga kualitas pelayanan, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu kepuasan nasabah. Temuan dari wawancara terhadap 10 karyawan magang bakti mengindikasikan bahwa mayoritas responden mengalami tekanan kerja yang tinggi saat melaksanakan rutinitas tugas sehari-hari. Seorang karyawan menyampaikan bahwa “kami dituntut untuk terus menawarkan produk seperti produk asuransi atau produk pinjaman modal kerja dan beberapa produk perbankan lainnya, sementara antrean nasabah di depan tetap harus dilayani dengan cepat dan ramah.” Situasi tersebut menunjukkan adanya tekanan dalam menyeimbangkan target kerja dengan kualitas pelayanan.

Fenomena yang terjadi di Bank BCA KCU Palembang menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* menghadapi tekanan tinggi karena harus memenuhi target penjualan sekaligus memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Tekanan dari tugas yang saling bersinggungan ini memicu stres kerja yang berdampak *negatif* terhadap kondisi mental dan fisik karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 karyawan magang bakti, mayoritas menyatakan bahwa mereka merasa terbebani oleh kewajiban untuk tetap melayani dengan baik dan disaat yang sama harus memenuhi target yang ditetapkan. Salah satu responden menyatakan, “kami dituntut jualan produk, tapi tetap harus cepat dan ramah melayani nasabah yang

antri. Setelah selesai layanan kami pun harus menyelesaikan dokumen yang tertunda pada saat jam layanan ataupun laporan yang di kejar *deadline* oleh atasan” Karyawan juga merasa kurang mendapat dukungan dari atasan, seperti diungkapkan oleh responden lain, “kalau target tidak tercapai, yang disorot cuma hasilnya, bukan prosesnya dan itu membuat saya sakit kepala memikirkan bagaimana caranya saya bisa memenuhi target yang diberikan kepada saya, setidaknya jika tidak ada closingan kami dituntut adanya *referral* minimal 10 *referral* dalam seminggu.” Selain itu, keterbatasan waktu mengikuti pelatihan dan ketimpangan antara beban kerja dan insentif juga menimbulkan ketidakpuasan. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini dapat menurunkan motivasi, produktivitas, dan kinerja jangka panjang karyawan.

Selain beban kerja, lingkungan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik, sosial dan psikologis di tempat kerja termasuk komunikasi antar pegawai, dukungan dari atasan dan fasilitas kerja. Menurut (Wa Ode Askila, 2024) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan kondisi dan saran yang berdampak terhadap aktivitas kerja individu maupun kelompok. Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menjadi penghambat pencapaian target dan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi karyawan. Sebaliknya, suasana kerja yang *positif* dan mendukung dapat memperkuat motivasi serta mendorong peningkatan kinerja. Pernyataan ini didukung oleh (Agustin, 2021) yang menekankan pentingnya kejelasan tugas,

komunikasi yang lancar serta hubungan kerja yang harmonis sebagai elemen-elemen lingkungan kerja yang berkontribusi langsung terhadap kinerja pegawai.

Fenomena lain yang terjadi di BCA KCU Palembang adalah ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja yang turut menurunkan performa karyawan. Ketidaksiharian antara tuntutan kerja dan dukungan yang tersedia menyebabkan sistem kerja menjadi tidak efektif dan efisien. Hasil wawancara dengan 10 karyawan magang bakti menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai beban kerja yang mereka tanggung tidak sebanding dengan tingkat dukungan yang diberikan oleh atasan maupun rekan sejawat. Salah satu responden menyatakan bahwa “kami diminta untuk mencapai target penjualan setiap bulan, tetapi sering kali arahan yang diberikan tidak jelas dan tidak ada evaluasi rutin”. Responden lain menyampaikan bahwa suasana kerja terasa kurang nyaman, terutama ketika target belum tercapai, yang membuat komunikasi antar pegawai menjadi kurang terbuka. Beberapa karyawan juga mengeluhkan fasilitas kerja yang terbatas dan kurang menunjang kelancaran tugas harian, seperti keterbatasan akses sistem saat nasabah ramai. Hal ini memicu tekanan tambahan yang berdampak pada motivasi kerja dan kondisi psikologis.

Temuan dari wawancara tersebut mencerminkan pentingnya keberadaan sumber daya kerja yang memadai untuk menjaga keseimbangan beban kerja dan mencegah kelelahan emosional. Oleh karena itu, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif yang mencakup komunikasi yang sehat, budaya kerja yang saling menghargai, dan sistem kerja yang efisien menjadi sangat penting untuk menjaga

keseimbangan dan mendukung karyawan agar tetap produktif serta tidak mudah mengalami *burnout*.

*Burnout* berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. *Burnout* sendiri merupakan bentuk stres kronis yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional akibat tekanan pekerjaan yang berkepanjangan. Kondisi ini, jika tidak ditangani dapat menimbulkan dampak serius terhadap performa kerja dan bahkan mendorong karyawan untuk mempertimbangkan pengunduran diri. Peningkatan tingkat *burnout* yang disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan atau lingkungan kerja yang tidak kondusif secara langsung berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan. Penelitian (Pratiwi, 2025) menegaskan bahwa intervensi yang menargetkan pengurangan *burnout* dapat meningkatkan efektivitas kerja, terutama pada sektor jasa seperti perbankan. *Burnout* ditandai dengan kelelahan emosional, rasa frustrasi, dan penurunan semangat kerja, yang secara signifikan mengganggu performa *frontliner*. Oleh karena itu, manajemen perlu menyediakan program pelatihan manajemen stres, peningkatan fasilitas kerja, dan sistem kerja yang efisien agar beban kerja tidak menumpuk secara tidak proporsional.

Dalam konteks BCA KCU Palembang, karyawan *frontliner* adalah ujung tombak pelayanan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan citra dan reputasi perusahaan. Dengan demikian, penting bagi organisasi untuk memberikan perhatian serius terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, khususnya beban kerja dan lingkungan kerja serta memahami

peran *burnout* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Apabila *burnout* dapat ditekan maka kinerja karyawan berpotensi meningkat, sehingga kualitas pelayanan kepada nasabah dapat tetap terjaga secara optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan fokus judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Dimediasi oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan di BCA KCU Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* karyawan di BCA KCU Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang ?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang ?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout* di BCA KCU Palembang ?

7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout* di BCA KCU Palembang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan di BCA KCU Palembang
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* karyawan di BCA KCU Palembang
3. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang
5. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Palembang
6. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout* di BCA KCU Palembang ?
7. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout* di BCA KCU Palembang?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih dalam berbagai bidang, diantaranya :

##### **1. Untuk Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama yang membahas topik terkait beban kerja dan lingkungan kerja, dengan *burnout* sebagai variabel mediasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

##### **2. Untuk Perusahaan**

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen BCA KCU Palembang, khususnya dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja karyawan secara optimal dengan pendekatan yang lebih menyeluruh.

##### **3. Untuk peneliti**

Penelitian ini menjadi sarana penerapan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama studi, sekaligus memperluas wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan sejumlah batasan masalah guna menjaga fokus penelitian pada aspek-aspek yang relevan dengan topik yang dikaji, yaitu mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja yang dimediasi oleh

*burnout* terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada Magang Bakti BCA KCU Palembang).

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci guna mempermudah pembahasan materi dalam tesis ini, penulis akan menyusun isi pembahasan ke dalam lima bab yang dijelaskan sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, batasan ruang lingkup kajian, serta sistematika penulisan tesis secara keseluruhan..

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan dasar-dasar teori, kerangka pemikiran konseptual, serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas dalam kajian ini..

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

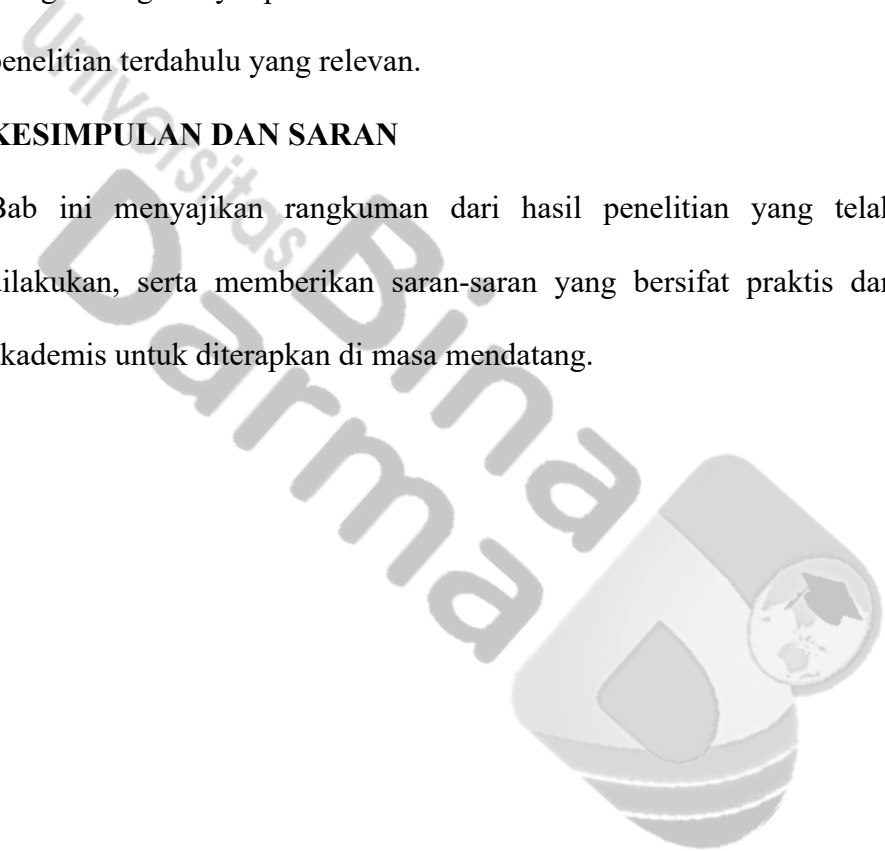
Bab ini menguraikan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, jenis data yang dikumpulkan, metode pengumpulan data, teknik analisis yang diterapkan, serta definisi operasional dari masing-masing variabel yang diteliti.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengupas hasil temuan penelitian secara mendalam dengan menghubungkannya pada landasan teori serta temuan-temuan dari penelitian terdahulu yang relevan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran-saran yang bersifat praktis dan akademis untuk diterapkan di masa mendatang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Grand Theory*

Dalam penelitian ini, kerangka yang digunakan adalah teori *Job Demands Resource* (JDR) yang dikembangkan oleh Demerouti, Bakker, Nachreiner, dan Schaufeli pada tahun 2001. Teori ini menjelaskan bagaimana karakteristik pekerjaan berdampak terhadap kesejahteraan psikologis dan kinerja individu di tempat kerja.

Dalam model JDR, elemen-elemen dalam lingkungan kerja dikategorikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu: Tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*) merupakan dua komponen utama dalam dunia kerja. Tuntutan pekerjaan mengacu pada elemen-elemen pekerjaan yang menuntut tenaga fisik, mental, atau emosional secara terus-menerus, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang ketat, serta konflik peran. Ketika tuntutan tersebut terlalu berat dan tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai, kondisi ini berpotensi menimbulkan stres berkepanjangan dan kelelahan emosional yang dikenal sebagai *burnout*

Sementara itu, sumber daya pekerjaan mencakup berbagai faktor fisik, sosial dan organisasi yang mendukung karyawan dalam mencapai tujuan pekerjaan mereka, membantu mengurangi tekanan kerja dan lingkungan kerja yang mendukung, hubungan kerja yang *positif* dan dukungan dari atasan

## 2.2 Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada banyaknya tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seseorang, yang apabila terlalu tinggi dapat menimbulkan tekanan fisik maupun mental. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas individu dapat berdampak pada penurunan kinerja terutama jika pekerjaan menuntut kecepatan tinggi, keterampilan khusus, atau jumlah pekerjaan yang terlalu besar (Yuliana Fransiska, 2020). Karena pekerjaan manusia melibatkan aspek fisik dan mental, maka tingkat beban kerja yang dirasakan tiap individu dapat berbeda-beda. Beban kerja yang terlalu berat bisa mengakibatkan stres berlebih (*overstress*), sedangkan beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan rasa bosan (*understress*). Oleh karena itu, penting untuk menjaga beban kerja tetap berada pada tingkat yang seimbang dan sesuai dengan kapasitas masing-masing individu.

Menurut (Rendi Santoso, 2022) beban kerja ditentukan oleh banyaknya aktivitas yang perlu diselesaikan dalam waktu yang terbatas dengan memanfaatkan keterampilan tertentu. Beban kerja ini dapat dievaluasi melalui tiga dimensi utama, yaitu beban fisik, beban mental, dan beban waktu. Indikator penilaiannya meliputi aspek fisiologis, biomekanik tubuh, tingkat kewaspadaan, kemampuan fokus, melakukan berbagai tugas sekaligus (*multitasking*), serta kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

(Sofiana, *et al.*, 2020) membagi faktor-faktor penyebab beban kerja menjadi dua, yakni:

## 1. Faktor *eksternal*

Faktor *eksternal* dari beban kerja merupakan beban yang berasal dari luar diri individu atau pekerja. Faktor ini sering disebut juga sebagai *stressor*. Adapun beberapa bentuk beban kerja eksternal meliputi :

### a. Tugas-tugas (*tasks*)

Meliputi aspek fisik seperti tata letak tempat kerja, peralatan, dan kondisi kerja, serta aspek mental seperti tingkat kompleksitas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan.

### b. Organisasi kerja

Struktur kerja dalam organisasi juga turut memengaruhi beban kerja, misalnya durasi jam kerja, waktu istirahat, sistem shift, metode pengupahan, kerja malam, serta pembagian tugas dan wewenang.

### c. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang turut menambah beban kerja mencakup faktor-faktor fisik (seperti pencahayaan, kebisingan, dan getaran), faktor biologis (seperti bakteri, virus, dan parasit), serta faktor psikologis (seperti penempatan atau penugasan tenaga kerja yang tidak sesuai).

## 2. Faktor *internal*

Faktor *internal* merupakan aspek-aspek yang berasal dari dalam diri pekerja sebagai respon terhadap beban kerja *eksternal*, yang dikenal dengan istilah *strain*. Secara umum, faktor *internal* terdiri dari :

- a. Faktor *somatic*, meliputi jenis kelamin, usia, postur tubuh, kondisi kesehatan, dan status gizi seseorang.
- b. Faktor psikis, mencakup motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, tingkat kepuasan, dan aspek psikologis lainnya.

### 2.1.1 Indikator Beban Kerja

Menurut (Sara Romatua Sinaga, 2021), Indikator beban kerja mencakup :

#### 1. Kondisi Pekerjaan

Menggambarkan sejauh mana seorang karyawan memahami dan menguasai pekerjaannya secara menyeluruh dengan baik.

#### 2. Penggunaan Waktu Kerja

Penggunaan waktu kerja yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dapat membantu mengurangi beban kerja yang dirasakan.

#### 3. Target yang Harus Dicapai

Penetapan target oleh perusahaan secara langsung dapat memengaruhi tingkat beban kerja yang dialami oleh karyawan.

#### 4. Lingkungan kerja

Segala hal yang ada di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi kemampuan dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

### 2.3 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja meliputi aspek sosial, psikologis, dan fisik dalam suatu organisasi yang berperan dalam memengaruhi cara karyawan melaksanakan pekerjaannya. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat dipisahkan dari lingkungan tempat ia berada, sehingga secara alami akan terus berupaya menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada di sekelilingnya (Tiswanti Ayunasrah, *et al.*, 2022).

Lingkungan kerja yang mendukung dapat menumbuhkan semangat kerja sehingga berdampak *positif* terhadap peningkatan produktivitas dan pencapaian kinerja. Ketika karyawan bekerja dalam keadaan termotivasi, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat sesuai standar yang ditetapkan dan dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Ridwan Basirun, *et al.*, 2022).

Bagi perusahaan, lingkungan kerja memiliki peran penting dalam mendukung kinerja karyawan. Suasana kerja yang nyaman seperti adanya rekan kerja yang kooperatif dan budaya kerja yang saling membantu serta perlakuan adil dari pimpinan, dapat mendorong peningkatan kinerja individu maupun perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, keterkaitan yang harmonis antara kondisi lingkungan kerja dan kondisi karyawan mencerminkan bentuk pengelolaan yang mampu menumbuhkan semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan bersama (Syardiansah, *et al.*, 2020).

### 2.3.1 Indikator Lingkungan Kerja

Berdasarkan pendapat (Syukron Sazly, 2020) indikator-indikator lingkungan kerja fisik sebagai meliputi :

1. Tingkat pencahayaan atau penerangan
2. Suhu atau temperatur udara
3. Tingkatan kelembapan
4. Sirkulasi atau perputaran udara
5. Tingkat kebisingan di lingkungan kerja
6. Aspek keamanan kerja

Adapun Indikator lingkungan kerja non fisik yaitu: (Priyatin , *et al.*, 2022).

1. Hubungan atasan dengan bawahan (pimpinan dan karyawan).

Untuk menciptakan hubungan yang baik antara atasan dan karyawan, harus ada sikap saling menghargai dan saling menerima. Selain karyawan yang dituntut untuk memahami atasannya, atasan juga harus mampu menunjukkan sikap terbaiknya. Atasan yang baik dan profesional lebih disukai oleh karyawan.

2. Hubungan antara karyawan dengan pimpinan

Menjalin kerjasama yang baik antara karyawan dengan pimpinan dapat menciptakan produktivitas bersama, ketika bawahan mampu mencapai tujuan kerjanya maka atasan juga dapat mencapai tujuan kerjanya.

### 3. Hubungan Antara Karyawan

Kegiatan yang berkaitan dengan membangun dan memelihara hubungan *positif* dengan karyawan yang memberikan kontribusi untuk kepuasan produktivitas, motivasi, moral dan disiplin, dan menjaga lingkungan kerja yang *positif*, efisien dan kohesif.

#### 2.4 Pengertian Kinerja

Secara garis besar, kinerja menggambarkan *output* atau hasil dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Dalam kamus umum, kinerja diartikan sebagai hasil atau pencapaian dari aktivitas yang dilakukan individu dalam pekerjaannya. Kinerja juga dapat dipahami sebagai bentuk performa atau capaian kerja dalam kurun waktu tertentu yang dinilai berdasarkan standar atau harapan yang telah ditetapkan (Nurhandayani, 2022).

Istilah kinerja lazim digunakan, terutama dalam konteks organisasi atau perusahaan karena menjadi indikator penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, performa individu menjadi komponen esensial, tidak hanya untuk kemajuan personal karyawan tetapi juga untuk efektivitas dan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan (Salman Farisi, *et al.*, 2020).

Kinerja diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh individu berdasarkan tolak ukur yang telah ditentukan, yang sesuai dengan karakteristik atau sifat dari pekerjaan yang dijalankannya (Abu Sari, *et al.*, 2020).

Menurut (Vicky Karina, *et al.*, 2020) terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu di lingkungan kerja :

1. Fasilitas Kantor merupakan sarana kerja yang memadai berperan penting dalam menunjang aktivitas karyawan. Ketika organisasi tidak menyediakan fasilitas yang memadai, hal ini dapat menghambat produktivitas. Karyawan membutuhkan peralatan dan lingkungan kerja berkualitas guna mendukung pelaksanaan tugas demi tercapainya tujuan organisasi.
2. Lingkungan Kerja merupakan Kondisi lingkungan kerja turut memengaruhi kenyamanan dan motivasi karyawan. Sekitar 80% karyawan merasa tidak nyaman jika ruang kerja tidak mendukung. Lingkungan kerja yang ideal ditandai dengan ruang yang cukup, pencahayaan yang baik, serta suhu ruangan yang sesuai dan mendukung konsentrasi kerja.
3. Prioritas kerja yakni Penentuan skala prioritas yang jelas memungkinkan karyawan bekerja lebih terarah. Tanpa arahan tersebut, karyawan bisa kehilangan fokus. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk membantu karyawan dalam menyusun prioritas berdasarkan urgensi dan tanggung jawab masing-masing.
4. *Supportive boss* adalah lebih menekankan peran pimpinan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan mendukung. Atasan yang demokratis akan mendorong partisipasi karyawan dalam diskusi, memberi ruang bagi ide-ide baru, serta membantu pemecahan masalah secara kolektif dalam rapat atau pertemuan rutin.

5. Bonus adalah penghargaan menjadi bentuk apresiasi atas kinerja baik karyawan. Bonus tidak harus berupa materi, tetapi bisa juga dalam bentuk non-material seperti ucapan terima kasih atau pujian di hadapan rekan kerja. Namun demikian, penghargaan finansial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja.

#### **2.4.1 Indikator Kinerja Karyawan**

Berdasarkan pendapat (Herwin Tri Munardi, *et al.*, 2021) kinerja karyawan dapat dievaluasi menggunakan lima indikator utama, sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menunjukkan sejauh mana hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selaras dengan sasaran dan standar perusahaan. Semakin besar pencapaian karyawan terhadap hasil kerja yang mendekati standar ideal, maka semakin tinggi pula penilaian terhadap kinerjanya.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja menunjukkan volume atau jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh individu atau tim dalam jangka waktu tertentu. Setiap tugas memiliki standar tersendiri yang menuntut kompetensi seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan teknis yang sesuai. Semakin besar hasil yang dicapai dalam batas waktu yang ditentukan, maka semakin tinggi kuantitas kerjanya.

### 3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mencerminkan sejauh mana karyawan mampu menerima, melaksanakan, dan mempertanggungjawabkan tugasnya, termasuk pemanfaatan fasilitas kerja dan perilaku profesional sehari-hari dalam menyelesaikan pekerjaan.

### 4. Kerjasama

Kemampuan untuk bekerja sama berkaitan dengan sikap *positif* terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki harga diri tinggi terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan komitmen untuk mencapai hasil terbaik. Kerja sama yang efektif menciptakan suasana kerja yang nyaman, memperkuat rasa percaya diri, membangun komunikasi yang sehat antar rekan kerja, dan pada akhirnya berdampak *positif* terhadap kinerja.

### 5. Inisiatif

Inisiatif merupakan motivasi *internal* yang mendorong karyawan untuk menyelesaikan tugas dan mengatasi permasalahan secara mandiri tanpa perlu menunggu arahan dari atasan. Sikap ini mencerminkan proaktivitas dan tanggung jawab atas kewajiban yang diembannya.

## 2.5 Pengertian *Burnout*

*Burnout*, atau kelelahan emosional, merupakan kondisi yang mencerminkan respons emosional *negatif* yang dirasakan oleh seorang karyawan, yang dapat dikenali melalui gejala kelelahan secara fisik, mental, dan emosional. Kondisi ini sering kali

disertai dengan menurunnya penghargaan terhadap diri sendiri, sehingga mengakibatkan gangguan psikologis dan penurunan pencapaian prestasi kerja (Aprilian T R, 2023)

*Burnout* dapat dialami oleh individu dari berbagai usia dan latar belakang profesi. Gejalanya mencakup tekanan fisik dan psikologis yang timbul akibat ketidakmampuan dalam beradaptasi secara sehat terhadap beban kerja. Dalam beberapa kasus, *burnout* juga dapat memicu frustrasi terhadap diri sendiri dan pekerjaan (Fadhila Jasmin Indra, 2022).

Menurut (Ramadhan Izzul, 2022) dampak *burnout* antara lain berupa turunnya motivasi kerja, munculnya sikap *negatif*, sinisme terhadap pekerjaan, perasaan terasing dari lingkungan kerja, hingga menurunnya rasa percaya diri (self-esteem). Jika kondisi ini tidak ditangani, maka karyawan akan menjadi kurang efisien dalam menjalankan tugas-tugasnya (Anisa Fadilasari, 2023).

Maslach & Leiter (1997) dalam (Yulfanani Alfajar, 2022) mengidentifikasi enam faktor utama yang dapat memicu munculnya *burnout* yaitu:

1. *Work overloaded*

*Burnout* dapat timbul ketika pekerjaan yang diberikan melampaui kapasitas individu, baik dari segi waktu maupun kemampuan. Ketidaksesuaian antara tuntutan kerja dan sumber daya individu menyebabkan stres dan kelelahan yang berlebihan.

2. *Look of work control*

Karyawan membutuhkan ruang untuk membuat keputusan, menyelesaikan masalah, serta berinovasi. Namun, ketika aturan kerja terlalu ketat dan membatasi partisipasi, karyawan merasa tidak memiliki tanggung jawab penuh atas hasil kerjanya.

3. *Rewarded for work*

Ketika usaha dan kontribusi karyawan tidak mendapatkan apresiasi, baik dalam bentuk materi maupun hubungan interpersonal yang *positif*, maka hal ini dapat memicu rasa tidak dihargai dan menurunkan motivasi kerja.

4. *Breakdown in community*

Kurangnya rasa memiliki terhadap komunitas kerja dapat mengurangi kenyamanan dan keinginan untuk terlibat aktif. Kesenjangan hubungan antar karyawan atau dengan atasan, serta minimnya interaksi sosial, menciptakan lingkungan kerja yang tidak mendukung.

5. *Treated fairly*

Perasaan bahwa seseorang diperlakukan tidak adil di lingkungan kerja dapat memunculkan ketidakpercayaan terhadap organisasi. Keadilan yang dimaksud mencakup pengakuan terhadap perbedaan, rasa saling menghargai, dan perlakuan yang setara di tempat kerja.

6. *Dealing with Conflict Values*

Apabila pekerjaan mengharuskan individu menjalankan tugas yang bertentangan dengan nilai-nilai pribadi mereka, hal tersebut dapat

menimbulkan konflik batin yang mendalam, memicu stres yang terus-menerus, dan pada akhirnya memperparah kondisi kelelahan emosional atau *burnout*.

### 2.5.1. Indikator *burnout*

Menurut (Nurul Hidayatus Sholehah, 2023) *burnout* dapat dikenali melalui beberapa indikator utama, yaitu :

**a. Kelelahan fisik**

Ditandai dengan gangguan tidur, sakit kepala, hilangnya nafsu makan, serta keluhan nyeri pada tubuh.

**b. Kelelahan emosional**

Meliputi perasaan depresi, mudah tersulut emosi, dan cepat merasa terganggu.

**c. Kelelahan mental**

Terwujud dalam sikap sinis terhadap orang lain, tindakan yang merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi tempat bekerja.

**d. Rendahnya penghargaan terhadap diri**

Terlihat dari rasa tidak pernah puas atas hasil kerja pribadi, meskipun telah berupaya maksimal.

**e. *Depersonalisasi***

Dicirikan dengan kecenderungan menarik diri dari interaksi sosial, munculnya sikap acuh tak acuh, dan hilangnya kepedulian terhadap lingkungan sekitar maupun rekan kerja.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan studi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang tengah dilakukan. Beberapa studi terdahulu yang relevan disajikan dalam bentuk tabel sebagai referensi pendukung terhadap topik yang dibahas.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul, Nama Penelitian (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya (Siti Aisyah Tri Yustikasari, 2024)	1. Beban Kerja 2. Stres Kerja 3. Lingkungan Kerja 4. Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian, beban kerja memberikan pengaruh <i>negatif</i> yang tidak signifikan terhadap kinerja perawat. Sementara itu, stres kerja dan lingkungan kerja masing-masing menunjukkan pengaruh <i>positif</i> , namun juga tidak signifikan. Meskipun ketiganya tidak memberikan pengaruh yang signifikan, lingkungan kerja tercatat sebagai faktor yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan beban kerja dan stres kerja dalam menentukan kinerja perawat.
2	Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui <i>Burnout</i> Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate (Nurul Ulfa Sari Dewi <i>et al.</i> , 2023)	1. Beban Kerja 2. Stres Kerja 3. <i>Turnover</i> 4. <i>Burnout</i>	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat karyawan untuk mengundurkan diri ( <i>turnover intention</i> ); (2) stres kerja juga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i> ; (3) beban kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat <i>burnout</i> ; (4) stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>burnout</i> ; (5) <i>burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> ; (6) tidak terdapat pengaruh signifikan dari beban kerja

No	Judul, Nama Penelitian (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
			terhadap <i>turnover intention</i> melalui <i>burnout</i> sebagai variabel mediasi; dan (7) stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dengan <i>burnout</i> sebagai variabel mediasi.
3	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank 9 Jambi Cabang Kerinci(Luthan, 2023)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban Kerja</li> <li>2. Stres Kerja</li> <li>3. Lingkungan Kerja</li> <li>4. Kinerja</li> </ol>	Berdasarkan hasil uji hipotesis, ditemukan bahwa beban kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, stres kerja memiliki dampak <i>negatif</i> terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja berkontribusi secara <i>positif</i> terhadap peningkatan kinerja karyawan. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja menjelaskan sebesar 62,1% variabilitas kinerja karyawan di PT. Bank 9 Jambi Cabang Kerinci. Adapun sisanya, yaitu 37,9%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4	Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Burnout</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya (J. D. U. K. Putri, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban Kerja,</li> <li>2. Lingkungan Kerja</li> <li>3. <i>Burnout</i></li> <li>4. Kinerja</li> </ol>	Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh langsung secara <i>positif</i> dan signifikan terhadap kinerja pegawai, begitu pula lingkungan kerja yang juga memberikan dampak <i>positif</i> dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, baik beban kerja maupun lingkungan kerja terbukti memberikan kontribusi <i>positif</i> dan signifikan terhadap meningkatnya tingkat <i>burnout</i> pada karyawan. Namun demikian, <i>burnout</i> memberikan pengaruh <i>negatif</i> yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

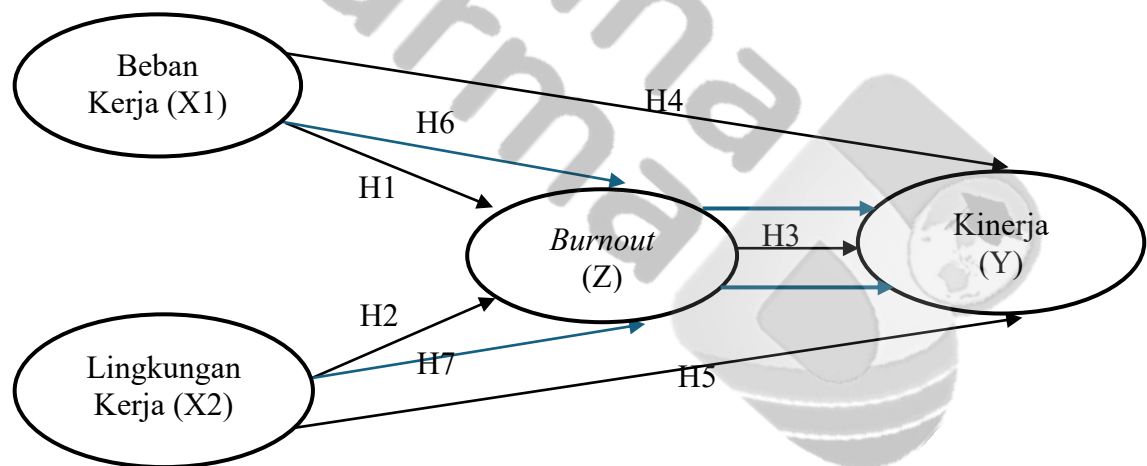
No	Judul, Nama Penelitian (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
			<p>Temuan lanjutan dari analisis jalur tidak langsung menunjukkan bahwa beban kerja memengaruhi kinerja pegawai secara <i>positif</i> dan signifikan melalui <i>burnout</i> sebagai variabel mediasi. Demikian pula, lingkungan kerja juga berdampak <i>positif</i> dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui peran <i>burnout</i> sebagai variabel <i>intervening</i>.</p>
5	<p>Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi <i>Burnout</i> (Studi Pada Karyawan PT. SAPTA Sari Tama Cabang Banjarmasin) (Yohan Indrawan <i>et al.</i>, 2022)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja</li> <li>2. Stres Kerja</li> <li>3. Kinerja</li> <li>4. <i>Burnout</i></li> </ol>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i>, tetapi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, stres kerja berkontribusi terhadap munculnya <i>burnout</i>, namun tidak secara langsung berdampak pada kinerja karyawan. <i>Burnout</i> sendiri juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, sehingga baik stres kerja maupun <i>burnout</i> tidak memberikan pengaruh langsung terhadap performa kerja.</p> <p>Kondisi ini disebabkan oleh adanya kesadaran dari para karyawan bahwa perusahaan memberikan kompensasi yang layak dan sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang mereka emban, sehingga motivasi tetap terjaga. Selain itu, dukungan sosial yang diterima dari rekan kerja dan atasan menjadi faktor penting yang memperkuat semangat kerja dan mendorong kontribusi <i>positif</i> meskipun berada dalam tekanan stres kerja.</p>

No	Judul, Nama Penelitian (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
6	Pengaruh Lingkungan Kerja Non-fisik Dan <i>Burnout</i> Di Kalangan Pekerja Dan Pemilik Bisnis Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Jambi (Mu'arif & Setiawati, 2021)	1. Lingkungan Kerja Non-fisik 2. <i>Burnout</i> 3. Kinerja	Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik berpengaruh <i>positif</i> dan signifikan terhadap kinerja, sementara <i>burnout</i> berpengaruh <i>negatif</i> dan signifikan terhadap kinerja pekerja serta pemilik usaha. Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti secara signifikan memengaruhi kinerja pelaku UMKM di Kota Jambi. Adapun hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 11,4%, yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja non-fisik dan <i>burnout</i> menjelaskan 11,4% variasi kinerja, sedangkan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

## 2.7 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan representasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, serta berfungsi sebagai dasar dalam memecahkan permasalahan penelitian dan merumuskan hipotesis. Kerangka berpikir biasanya disajikan dalam bentuk bagan alur yang disertai dengan uraian penjelasannya. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri atas variabel bebas (*independen*), yaitu variabel yang menjadi penyebab perubahan serta dapat memengaruhi variabel lainnya baik secara *positif* maupun *negatif*. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari X1 (Beban Kerja) dan X2 (Lingkungan Kerja). Selanjutnya, terdapat variabel mediasi, yakni variabel yang menjelaskan proses atau mekanisme hubungan antara variabel *independen* dengan

variabel *dependen*. Dalam hal ini, variabel mediasi yang digunakan adalah Z (*Burnout*), yang berfungsi menjembatani pengaruh tidak langsung dari variabel X terhadap variabel Y. Adapun variabel terikat (*dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat yang dimaksud adalah Y (Kinerja Karyawan). Berdasarkan uraian kerangka berpikir tersebut, maka hubungan antar komponen penelitian dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis yang digambarkan melalui diagram berikut :



**Gambar 2. 1 Research Model**

**Sumber :** Diolah oleh peneliti 2025

H<sub>1</sub> : Pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan

H<sub>2</sub> : Pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* karyawan

H<sub>3</sub> : Pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan

H<sub>4</sub> : Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan

H<sub>5</sub> : Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

H<sub>6</sub> : Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout*

H<sub>7</sub> : Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi  
*burnout*

## 2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah perkiraan awal atau jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Hipotesis dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang masih bersifat dugaan dan belum terbukti kebenarannya, sehingga perlu diuji lebih lanjut melalui proses penelitian. Sebuah hipotesis dikatakan *valid* apabila seluruh gejala yang muncul selama proses penelitian tidak bertentangan dengan pernyataan hipotesis yang telah ditetapkan sejak awal (Reza Akbar, *et al.*, 2023)

### 2.8.1. Beban Kerja terhadap *Burnout* Karyawan

Beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi memicu peningkatan tingkat *burnout* pada karyawan. Saat karyawan harus menyelesaikan banyak tugas dalam waktu yang sempit, beban tersebut dapat terasa berlebihan dan menyebabkan kelelahan secara fisik maupun mental, serta menimbulkan stres yang berlangsung lama (Putri Ria Sundari, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurul Ulfa Sari Dewi, *et al.*, 2023) pada karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate mengungkapkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap terjadinya *burnout*. Dengan kata lain, semakin besar beban kerja yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kelelahan fisik dan emosional yang dialami, disertai penurunan konsentrasi serta peningkatan rasa

jenuh dalam bekerja. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu, hal ini dapat menimbulkan perasaan tidak sanggup untuk terus melanjutkan pekerjaan karena tekanan yang terus-menerus.

Selaras dengan temuan tersebut (Chandra, 2024) juga menyatakan bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin besar risiko karyawan mengalami *burnout*, baik dari sisi psikologis maupun fisik. Ketidakseimbangan antara kapasitas individu dengan tuntutan kerja yang terus meningkat memicu kelelahan yang mendalam serta hilangnya motivasi kerja.

H1: Beban Kerja berpengaruh terhadap *Burnout* Karyawan

### **2.8.2. Lingkungan Kerja terhadap *Burnout* Karyawan**

Menurut hasil penelitian (Donny Indriyanto, 2020) lingkungan kerja memiliki pengaruh *negatif* dan signifikan terhadap *burnout*. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor di lingkungan sekitar pegawai, baik fisik maupun non-fisik, dapat memengaruhi beban psikologis mereka. Lingkungan kerja yang tidak mendukung berpotensi menimbulkan tekanan emosional hingga depresi, terutama ketika pegawai merasa tidak mampu mengendalikan situasi pekerjaannya.

Adapun pendapat (Wayan Sugiarto *et al.*, 2020) juga menemukan hubungan *negatif* antara lingkungan kerja dan *burnout* pada anggota Brimob, yang berarti semakin baik kondisi lingkungan kerja, maka semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami oleh personil. Lingkungan kerja yang *positif* berkontribusi dalam menjaga stabilitas mental dan fisik karyawan.

Menurut (Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, 2022) dalam penelitiannya di Dinas Sosial Kota Surabaya, mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi tekanan psikologis, dan berperan dalam menekan gejala *burnout*.

H2: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Burnout* Karyawan

### 2.8.3. *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh (J. D. U. K. Putri, 2022) menemukan bahwa *burnout* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, khususnya di Dinas Sosial Kota Surabaya. Ketika tingkat *burnout* meningkat, performa kerja cenderung menurun, dan kondisi kelelahan emosional serta kejenuhan yang tinggi dapat mengganggu efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Namun, hasil berbeda ditemukan oleh (Qiro'na Bariidatul Maulidah *et al.*, 2022) yang menyatakan bahwa *burnout* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BPBD Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan mayoritas karyawan tidak mengalami *burnout* secara nyata. Dari ketiga dimensi *burnout* kelelahan, *depersonalisasi*, dan rendahnya pencapaian diri dimensi “mudah tersinggung” menunjukkan skor terendah. Ini menandakan bahwa sebagian besar karyawan tidak merasa terganggu oleh kritik dari atasan atau rekan kerja, sehingga tidak berdampak signifikan terhadap kinerja mereka.

H3: *Burnout* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

#### **2.8.4. Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Beban kerja, jika dikelola dengan tepat dan disesuaikan dengan kompetensi serta tuntutan posisi kerja, dapat menjadi sarana peningkatan kinerja, baik secara individu maupun organisasi. Namun demikian, hubungan antara beban kerja dan kinerja tidak selalu *linear*, karena beban kerja yang tidak sesuai kapasitas dapat justru menurunkan produktivitas (Dewi Sri Rezeki *et al.*, 2023)

Hasil penelitian (Melinia Ajeng Sasanti, 2022) menunjukkan bahwa ketidakmampuan karyawan memenuhi target kerja terjadi karena ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas individu. Pemberian tugas yang terlalu berat dapat menyebabkan penurunan kinerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyesuaikan beban kerja dengan kemampuan pegawai agar pekerjaan dapat diselesaikan secara optimal dan produktivitas meningkat.

H4: Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

#### **2.8.5. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja mencakup seluruh aspek fisik dan sosial yang ada di sekitar lokasi kerja, seperti rekan kerja, fasilitas, dan kondisi tempat kerja, yang mendukung aktivitas individu dalam menyelesaikan tugasnya. Elemen-elemen seperti penerangan yang memadai, suhu ruang yang nyaman, dan ruang kerja yang luas menjadi bagian penting dari lingkungan kerja yang ideal (Chintya Ones Charli *et al.*, 2020).

Didalam penelitian yang dilakukan oleh (Nurhandayani, 2022) menguatkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja yang aman, sehat, bersih, dan nyaman memungkinkan pegawai bekerja secara optimal. Oleh karena itu, menciptakan suasana kerja yang mendukung menjadi faktor penting dalam meningkatkan performa kerja karyawan.

H5: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

#### **2.8.6. Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi *Burnout***

Penelitian yang dilakukan oleh (S. D. Putri *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* sebagai variabel mediasi. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh perawat di RSUD Kota Bandung, maka tingkat *burnout* juga meningkat, dan hal ini berdampak pada peningkatan atau penurunan kinerja. Beban kerja yang berlebihan dan tidak sesuai kapasitas dapat menimbulkan rasa jenuh dan stres yang akhirnya memicu *burnout*, yang kemudian berdampak *negatif* pada performa. Sebaliknya, *burnout* yang rendah menunjukkan bahwa karyawan dalam kondisi mental dan emosional yang stabil, sehingga kinerja cenderung meningkat.

Sementara itu, menurut (Gautama & Wardani, 2025) beban kerja yang dikelola dengan tepat yaitu selaras dengan kemampuan dan kapasitas karyawan dapat mendorong mereka untuk lebih termotivasi, fokus, dan produktif. Tantangan kerja yang masih dalam batas toleransi bisa mendorong peningkatan *output* dan efisiensi. Namun jika beban kerja terlalu berat dan tidak seimbang, hal ini justru memicu stres dan kelelahan kronis, sehingga mengganggu performa secara keseluruhan. Oleh karena itu,

distribusi beban kerja secara proporsional penting untuk mendukung kinerja yang optimal dan berkelanjutan.

H6: Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *burnout*

### **2.8.7. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi *Burnout***

Permasalahan lingkungan kerja merupakan aspek krusial yang sering dihadapi organisasi, terutama jika perhatian terhadap lingkungan kerja minim. Ketidaksesuaian atau ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja dapat menurunkan semangat dan performa karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami dan merespons dinamika lingkungan kerja agar dapat mengurangi risiko *burnout* yang berdampak *negatif* terhadap produktivitas. Berdasarkan temuan dari (Natalia Nadapdap *et al.*, 2024) lingkungan kerja secara tidak langsung memengaruhi kinerja karyawan melalui *burnout* sebagai variabel *intervening*.

Senada dengan itu (Reza Bayu Ananta, 2023) menekankan bahwa lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Ketika tempat kerja mendukung pelaksanaan tugas secara optimal, kondisi fisik dan psikologis karyawan menjadi lebih stabil, sehingga risiko *burnout* dapat ditekan dan kinerja pun meningkat.

H7: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dimediasi *burnout*

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada fokus utama atau hal yang menjadi sasaran pengamatan dalam suatu studi ilmiah. Penelitian ini secara khusus menyoroti beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel *independen*, kinerja karyawan sebagai variabel *dependen*, serta *burnout* sebagai variabel mediasi. Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang yang berlokasi di Jalan Demang Lebar Daun No. 10, Kelurahan Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang.

#### 3.2 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memberikan pedoman dalam mengukur suatu variabel agar dapat diamati secara empiris dan diukur secara objektif. Proses ini melibatkan penentuan indikator-indikator yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian secara spesifik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan, dengan *burnout* berperan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini melibatkan tiga jenis variabel, yaitu: variabel *independen* yang mencakup beban kerja dan lingkungan kerja, variabel *dependen* berupa kinerja karyawan, serta variabel mediasi yaitu *burnout*.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Variabel Operasional	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
1	Beban kerja ( X1)	Beban kerja merupakan suatu aktivitas atau rangkaian tugas yang berlebihan, yang berpotensi menimbulkan tekanan psikologis pada individu. Kondisi ini dapat berdampak pada penurunan performa kerja karyawan, terutama ketika tuntutan pekerjaan melebihi tingkat keahlian yang dimiliki, kecepatan pelaksanaan tugas terlalu tinggi, atau volume pekerjaan yang tidak proporsional. (Yuliana Fransiska, 2020)	1. Kondisi Pekerjaan 2. Penggunaan Waktu Kerja 3. Target yang Harus Dicapai 4. Lingkungan kerja (Sara Romatua Sinaga, 2021)	Skala Likert
2	Lingkungan Kerja (X2)	Lingkungan kerja mencakup aspek sosial, psikologis, dan fisik di dalam perusahaan yang memiliki dampak terhadap cara karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Tiswanti Ayunasrah, <i>et al.</i> , 2022).	Lingkungan Kerja Fisik; 1. Penerangan/cahaya 2. Temperatur/suhu udara 3. Kelembapan 4. Sirkulasi udara 5. Kebisingan 6. Keamanan (Syukron Sazly, 2020)  Lingkungan Kerja Non Fisik; 1. Hubungan rekan kerja setingkat 2. Hubungan atasan dengan karyawan 3. Kerja sama antar karyawan	Skala Likert

No	Variabel Operasional	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
			(Priyatin dan Helmy, 2022).	
3	Kinerja (Y)	Kinerja merujuk pada hasil yang diperoleh dari aktivitas atau tugas yang telah dilaksanakan oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai bentuk pencapaian atau performa kerja selama kurun waktu tertentu yang dievaluasi berdasarkan berbagai standar atau kemungkinan yang ada (Nurhandayani, 2022)	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Tanggung Jawab 4. Kerjasama 5. Inisiatif (Herwin Tri Munardi, <i>et al.</i> , 2021).	Skala Likert
4	<i>Burnout</i> (Z)	<i>Burnout</i> merupakan suatu kondisi yang menggambarkan respon emosional yang dialami oleh seorang karyawan, yang ditandai dengan kelelahan secara fisik, mental, dan emosional, serta menurunnya penghargaan terhadap diri sendiri. Kondisi ini dapat mengganggu kinerja individu dan menyebabkan penurunan dalam pencapaian prestasi kerja pribadi (Tri Rizki Aprilian, 2023)	1. Kelelahan fisik 2. Kelelahan emosional 3. Kelelahan mental 4. Rendahnya penghargaan terhadap diri 5. <i>Depersonalisasi</i> (Nurul Hidayatus Sholehah, 2023)	Skala Likert

### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen* dalam populasi yang menjadi objek penelitian.

#### 3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya, tanpa melibatkan pihak ketiga. Sumber data tersebut berasal dari responden yang merupakan peserta program Magang Bakti BCA di Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.

#### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai artikel ilmiah dan sumber informasi relevan yang mendukung pemahaman mendalam mengenai beban kerja, lingkungan kerja, *burnout*, serta kinerja karyawan. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkuat argumentasi penelitian serta menyediakan landasan pengetahuan yang lebih luas dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yakni metode yang dinilai efisien dari segi waktu dan biaya, terutama dalam penelitian berskala besar. Instrumen ini terdiri dari pertanyaan tertulis yang dijawab langsung oleh responden secara mandiri, baik secara online maupun dalam bentuk cetak. Kuesioner yang digunakan bersifat terstruktur dan tertutup, dengan format seperti pilihan ganda, *skala likert*, atau

pertanyaan ya/tidak. Format ini mempermudah analisis kuantitatif karena data yang diperoleh seragam dan terorganisasi. Kuesioner tertutup sangat sesuai untuk pengumpulan data yang terukur secara kuantitatif (Siti Romdona *et al.*, 2025)

### **3.5 Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi juga dapat dipahami sebagai sekumpulan individu dengan karakteristik serupa yang menjadi dasar pengambilan data dalam sebuah penelitian. Dalam konteks ini, populasi mencakup peserta Magang Bakti BCA, khususnya yang bekerja sebagai *Teller* dan *Customer Service Officer (CSO)* di KCU dan KCP BCA Palembang (Putu Gede Subhaktiyasa, 2024).

#### **3.5.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik khusus dan dapat mewakili keseluruhan populasi. Ketika jumlah populasi terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan sumber daya, maka pengambilan sampel menjadi alternatif yang digunakan. Dalam penelitian ini diterapkan teknik non-probability sampling dengan metode sampel jenuh, mengingat jumlah populasi yang relatif kecil. Dengan demikian, seluruh populasi yang

terdiri dari 99 peserta Magang Bakti BCA di KCU dan KCP Palembang dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2023).

### **3.6 Teknik Analisis**

Penelitian ini menerapkan metode analisis data dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.0 yang dijalankan melalui komputer. Secara umum, terdapat dua pendekatan utama dalam *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu pendekatan berbasis kovarian (*Covariance-Based SEM/CB-SEM*) dan pendekatan berbasis varian atau komponen, yang dikenal sebagai *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) (Gunarto dan Cahyawati, 2022).

PLS atau *Partial Least Squares* merupakan teknik analisis SEM yang berfokus pada varian, memungkinkan pengujian secara bersamaan antara model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas serta reliabilitas konstruk, sedangkan model struktural bertujuan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel. Pendekatan ini tergolong *soft modeling* karena tidak mensyaratkan distribusi data tertentu, sehingga sangat sesuai untuk penelitian dengan jumlah sampel yang relatif kecil.

#### **3.6.1 Analisis Partial Least Square**

Analisis *Partial Least Squares* (PLS) untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk laten serta memprediksi indikator struktural dari konstruk tersebut. Keunggulan metode ini adalah tidak bergantung pada distribusi data tertentu, sehingga tidak memerlukan uji parametrik dalam pengujian signifikansi parameter. PLS bersifat

non-parametrik dan prediktif, sehingga sangat fleksibel digunakan dalam berbagai konteks penelitian.

Metode ini digunakan untuk menguji keseluruhan hipotesis penelitian. PLS memungkinkan penggunaan data dalam berbagai bentuk skala pengukuran (nominal, *ordinal*, *interval*, maupun rasio), tidak mensyaratkan distribusi normal, serta tetap dapat digunakan meskipun ukuran sampel relatif kecil. Selain itu, PLS dapat digunakan baik pada model dengan indikator reflektif maupun formatif, dan tidak mengharuskan model dibangun berdasarkan teori yang mapan.

Uji-t dalam metode PLS digunakan untuk mengevaluasi signifikansi masing-masing parameter dalam model, dengan tujuan mengetahui apakah variabel *independen* memberikan pengaruh terhadap variabel *dependen*. Tahapan dalam analisis PLS melibatkan beberapa langkah penting, di antaranya sebagai berikut :

1. Model Pengukuran atau *Outer Model*

Model pengukuran *atau outer model* digunakan untuk menjelaskan hubungan antara indikator-indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Evaluasi model ini dilakukan melalui tiga aspek utama, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit.

- a. Pengujian validitas konvergen pada model pengukuran reflektif dilakukan dengan menilai reliabilitas setiap item secara individual, menggunakan nilai loading faktor standar yang mencerminkan seberapa kuat hubungan antara indikator dengan konstruknya. Nilai loading di atas 0,70 dianggap optimal sebagai indikator yang valid, namun untuk penelitian tahap awal, nilai antara

0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima. Semakin tinggi nilai loading, maka semakin besar kontribusinya dalam menjelaskan konstruk.

Nilai AVE (Average Variance Extracted) dihitung sebagai akar rata-rata dari loading faktor indikator yang dibagi dengan jumlah indikator. AVE menunjukkan sejauh mana variabel laten dapat merepresentasikan indikator-indikatornya secara keseluruhan. Nilai  $AVE \geq 0,50$  menjadi batas umum yang menunjukkan bahwa konstruk memiliki validitas konvergen yang baik, karena lebih dari 50% varians indikator berhasil dijelaskan oleh konstruknya, dan lebih sedikit kecenderungan indikator menjelaskan konstruk lain.

- b. Uji validitas diskriminan bertujuan untuk menilai apakah indikator suatu konstruk lebih berkorelasi dengan konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan pada model pengukuran reflektif dievaluasi melalui analisis efek silang (*cross loading*) antara indikator dan konstruk. Jika suatu indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruk tempatnya berada dibandingkan dengan konstruk lain, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut mampu menjelaskan indikator secara lebih baik dibandingkan konstruk lainnya.

Selain itu, validitas diskriminan juga dapat diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE ( $\sqrt{AVE}$ ) setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai  $\sqrt{AVE}$  suatu konstruk lebih tinggi daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya, maka konstruk tersebut dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai.

- c. Pengujian reliabilitas komposit dianggap lebih unggul dibandingkan dengan penggunaan nilai *Cronbach's alpha* dalam menilai reliabilitas pada model persamaan struktural. Reliabilitas komposit digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk dapat diandalkan, dengan menilai konsistensi *internal* dari indikator-indikator pembentuknya. Penilaian ini dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu pengukuran konsistensi *internal* dan perhitungan koefisien *alpha Cronbach* (Ghozali, 2020).

*Alfa Cronbach* cenderung mewakili estimasi batas bawah ketika mengukur reliabilitas, sedangkan reliabilitas komposit mengasumsikan tidak ada reliabilitas, sedangkan reliabilitas komposit mengasumsikan estimasi parameter akurat dan lebih mendekati. Keandalan nol mengasumsikan keandalan, sedangkan keandalan agregat mengasumsikan keandalan yang lebih sempit. Estimasi ini didasarkan pada asumsi bahwa estimasi parameter lebih akurat (Ghozali, 2020). Interpretasi reliabilitas komposit sama dengan interpretasi *Cronbach's alpha*, yang memungkinkan nilai batas 0,7 atau lebih tinggi. Rangkuman penilaian model pengukuran model reflektif disajikan pada Tabel 3.2, secara spesifik sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Ringkasan Rule OF thumb Evaluasi Model Pengukuran-Refleksif**

Validitas dan Reabilitas	Kriteria	Rule of Thumb
Validitas <i>Convergent</i>	<i>Loading Factor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> <li>• &gt;0.60 untuk <i>Explannantory research</i></li> </ul>
	<i>Averege Variance Extretracted (AVE)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;0.50 untuk <i>Confirmantory</i> maupun <i>Explanantory research</i></li> </ul>

	<i>Communality</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Explanatory Research</i></li> </ul>
Validitas <i>Discriminant</i>	<i>Cross Loading</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;0.70 untuk setiap variabel</li> </ul>
	Akar Kuadrat AVE dan Kolerasi antar Konstruk Laten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akar kuadrat AVE Korelasi antar konstruk laten</li> <li>• &gt;0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> <li>• &gt;0.60 untuk <i>explanatory research</i></li> </ul>
Reabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	
	<i>Composite Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;0.70 untuk <i>confirmatory research</i></li> <li>• &gt;0.60-0.70 masih dapat diterima untuk</li> <li>• <i>Explanatory Research</i></li> </ul>

Sumber: Ghozali, 2020

## 2. Evaluasi *Inner Model (Structural model)*

Evaluasi terhadap model struktural dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar konstruk yang ditunjukkan melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*). Nilai dan arah koefisien ini harus sejalan dengan dugaan teoritis yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk menguji signifikansi hubungan antar konstruk, digunakan uji t (nilai *critical ratio*) yang diperoleh melalui teknik bootstrap atau metode *resampling*.

Langkah berikutnya adalah mengukur nilai  $R^2$ , yang memiliki fungsi serupa dengan koefisien determinasi dalam regresi linier.  $R^2$  menunjukkan seberapa besar variabel laten *endogen* dapat dijelaskan oleh variabel laten *eksogen*. Menurut Chin (1998), kriteria  $R^2$  diklasifikasikan sebagai berikut: 0,67 menunjukkan daya jelas yang kuat, 0,33 tergolong sedang, dan 0,19 dianggap lemah. Nilai perubahan ini berguna untuk menentukan besarnya pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Besaran pengaruh tersebut juga dapat ditelusuri melalui ukuran efek atau tingkat kontribusinya.

a. Uji  $F^2$  *effect size*

Perubahan nilai  $R^2$  digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai  $f^2$  memberikan gambaran mengenai kekuatan pengaruh tersebut, dengan ketentuan interpretasi sebagai berikut: nilai  $f^2$  sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 mencerminkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar dalam model struktural..

b. Uji *Stone-Geisser* ( $Q^2$ )

Selain menganalisis  $R^2$ , model PLS juga dievaluasi berdasarkan nilai prediktif  $Q^2$  yang mengukur kemampuan model dalam memprediksi nilai observasi dan estimasi parameter. Apabila nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0, maka model dianggap memiliki kemampuan prediktif yang baik. Sebaliknya, jika nilainya di bawah 0, maka model tersebut dianggap tidak memiliki relevansi prediktif (Ghozali, 2020)

c. Uji *Goodness OF Fit* (Gof) Index

*Goodness of Fit* (GoF) merupakan indeks yang digunakan untuk menilai kelayakan keseluruhan model, baik pada aspek pengukuran maupun struktural. GoF dikembangkan untuk memberikan ukuran agregat yang sederhana dari performa prediktif model secara keseluruhan (Ghozali, 2020). Nilai GoF berada dalam rentang 0 hingga 1, dengan interpretasi sebagai berikut: 0,10 menunjukkan kelayakan rendah, 0,25 tergolong

sedang, dan 0,36 atau lebih menunjukkan kelayakan tinggi (Cohen, 1988).

Nilai rekomendasi umum untuk model yang baik berada di atas 0,50.

### 3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis antar konstruk, baik antara konstruk eksogen dan endogen maupun sesama konstruk eksogen dan endogen, dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrap resampling* sebagaimana dijelaskan oleh (Ghozali, 2020). Analisis ini menggunakan *t-statistic* sebagai alat uji. Teknik *resampling* ini memungkinkan penggunaan data tanpa harus memenuhi asumsi distribusi normal dan tidak membutuhkan jumlah sampel yang besar. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan melalui pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* secara komprehensif dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Pendekatan *full SEM* berbasis PLS tidak hanya digunakan untuk menilai kekuatan prediktif model, tetapi juga untuk mengungkap sejauh mana hubungan antar variabel laten yang tercakup dalam model penelitian.

Hubungan antar seluruh variabel laten berdasarkan hasil analisis jalur menggunakan metode PLS dalam penelitian ini menunjukkan :

1. *Outer model* menggambarkan keterkaitan antara indikator-indikator dengan variabel laten.
2. *Inner model* menjelaskan hubungan antar variabel laten yang dianalisis.
3. *Weight relation* digunakan untuk memperkirakan nilai variabel laten berdasarkan data kasus yang dianalisis.

Pengambilan keputusan dalam menerima hipotesis dilakukan dengan menggunakan batas nilai uji satu sisi dari t-tabel, yaitu sebesar 1,645 pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai ini juga dijadikan acuan untuk menentukan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penilaian dilakukan berdasarkan *outer weight* masing-masing indikator serta nilai signifikansinya. Apabila nilai bobot yang dihasilkan melebihi ambang batas yang disarankan dan nilai t-statistik lebih besar dari 1,645, maka indikator tersebut dianggap signifikan.
2. Nilai *inner weight* yang menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel laten harus memiliki t-statistik *positif* yang juga melebihi batas 1,645 untuk dinyatakan signifikan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  (uji satu sisi).

Dengan demikian, hipotesis dianggap diterima jika bobot hubungan antar variabel laten memiliki arah yang sesuai dan t-statistik  $> 1,645$  pada  $\alpha = 0,05$ . Sebaliknya, jika nilai t yang diperoleh lebih kecil dari nilai t-tabel, maka hipotesis ditolak.

### **3.7 Pengukuran Variabel**

Penelitian ini memanfaatkan skala Likert sebagai instrumen pengukuran yang bertujuan untuk mengevaluasi sikap, pandangan, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui skala ini, masing-masing variabel dijabarkan menjadi sejumlah indikator yang selanjutnya dijadikan dasar dalam merumuskan item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap jawaban yang diberikan mencerminkan tingkatan penilaian yang bervariasi, mulai dari sangat

setuju hingga sangat tidak setuju, menggambarkan spektrum respons dari sangat *positif* hingga sangat *negatif* (Sugiyono, 2023).

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral/Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Perusahaan**

Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank swasta terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia, yang didirikan pada 21 Februari 1957. Selama lebih dari enam dekade, BCA berkembang menjadi institusi keuangan dengan layanan yang stabil, inovatif, dan terpercaya, sehingga memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi nasional. Sebagai bank umum, BCA menyediakan berbagai layanan keuangan untuk segmen nasabah individu, bisnis, hingga korporasi, dengan fokus utama pada kemudahan transaksi, keamanan layanan, serta kualitas pelayanan prima.

Kinerja keuangan BCA yang kuat menempatkan bank ini sebagai salah satu institusi dengan perolehan laba bersih terbesar di Indonesia. Kapitalisasi pasar yang tinggi di Bursa Efek Indonesia mencerminkan besarnya kepercayaan investor terhadap stabilitas dan prospek jangka panjang BCA. Didukung oleh kepemimpinan yang efektif serta strategi bisnis yang berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan, BCA berhasil mempertahankan posisinya sebagai salah satu pilar penting dalam industri perbankan nasional.

Dalam operasional sehari-hari, BCA menawarkan berbagai produk dan layanan seperti simpanan, kredit, layanan pembayaran, solusi digital, dan layanan transaksi

bisnis. Transformasi digital menjadi salah satu pilar utama pengembangan BCA, terlihat dari pemanfaatan platform seperti BCA mobile, myBCA, KlikBCA, serta layanan digital lainnya yang mendukung kemudahan transaksi nasabah. Inovasi ini menjadikan BCA sebagai bank yang mampu beradaptasi cepat terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan nasabah.

BCA juga memiliki jaringan operasional yang luas, mencakup kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, kantor kas, serta ribuan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. Jaringan tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan nilai perusahaan SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti). Nilai ini menjadi pedoman bagi seluruh karyawan, khususnya *frontliner*, dalam memberikan pelayanan berkualitas dan menjaga kepercayaan nasabah.

#### **4.2 Deskripsi Responden Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 99 karyawan Bank Central Asia (BCA) KCU Palembang sebagai sampel pada penelitian ini sementara itu data sekunder dikumpulkan dari sumber pendukung yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Dari keseluruhan kuesioner yang tersebar, semua kuisoner yang kembali sebanyak 99 responden untuk diolah, diuji, dan dianalisis. Tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner**

<b>Kriteria</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kuesioner yang tersebar	99	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0	0
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap	0	0
Kuesioner yang memenuhi syarat	99	100%

Sumber : Data Primer (2025)

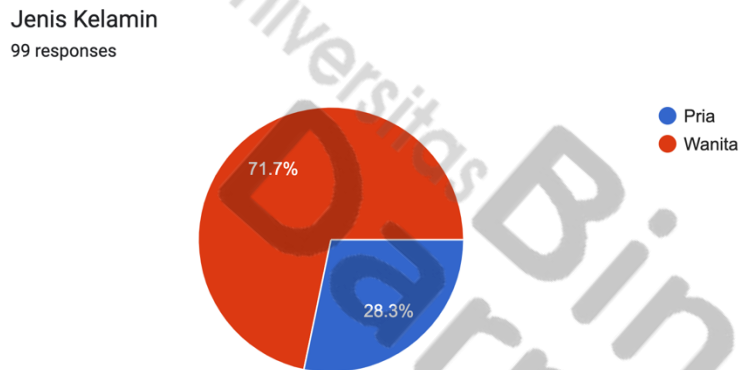
Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 99 kuesioner telah disebarkan kepada responden, dan seluruhnya berjumlah 99 kuesioner berhasil dikembalikan dalam kondisi terisi lengkap. Dalam hal ini tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%.

**Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel**

No	Variabel	Jumlah
1	Beban Kerja	4
2	Lingkungan Kerja	9
3	Kinerja Karyawan	5
4	<i>Burnout</i>	5
	Jumlah	23

#### 4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian

##### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

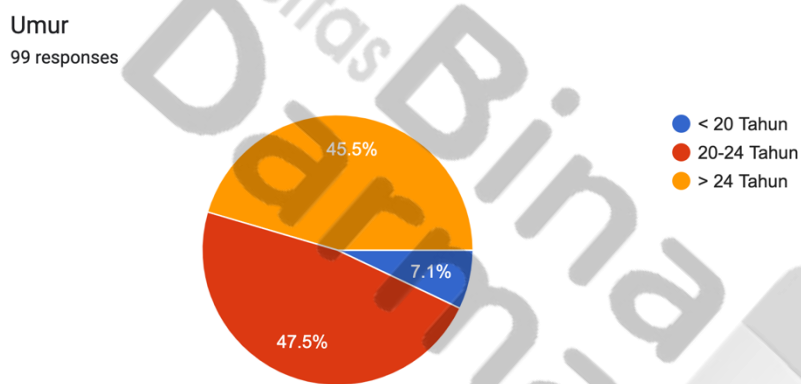


**Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 99 responden pada penelitian ini, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden adalah wanita, yaitu sebesar 71,7% dari total sampel. Sementara itu, responden pria berjumlah 28,3%. Komposisi ini menunjukkan bahwa tenaga kerja pada posisi *frontliner* di BCA KCU Palembang didominasi oleh karyawan wanita. Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik pekerjaan *frontliner* yang menuntut kemampuan komunikasi, ketelitian, serta pelayanan prima, di mana institusi perbankan memang cenderung menempatkan lebih banyak karyawan wanita pada posisi tersebut.

## 2. Karakteristik Berdasarkan Umur Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu usia < 20 tahun, 20–24 tahun, dan > 24 tahun. Persentase masing-masing kelompok usia dapat dilihat pada diagram berikut.



**Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden**

Dari total 99 responden, sebanyak 7,1% berada pada kelompok usia di bawah 20 tahun. Kelompok ini merupakan proporsi paling kecil, yang umumnya mencerminkan peserta magang yang baru memasuki dunia kerja.

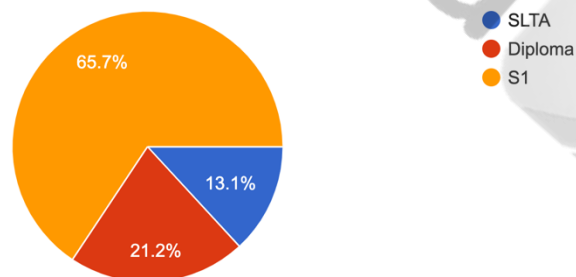
Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif muda, yaitu dengan persentase mencapai 47,5%. Kelompok usia ini menjadi representasi utama dalam penelitian karena mayoritas program Magang Bakti BCA memang diikuti oleh lulusan sekolah atau mahasiswa tingkat akhir yang sedang mempersiapkan diri memasuki dunia kerja profesional.

Selanjutnya, kelompok usia di atas 24 tahun menyumbang 45,5% dari total responden. Angka ini menunjukkan adanya individu yang sedikit lebih berpengalaman atau telah memiliki masa magang yang lebih panjang, sehingga memungkinkan mereka memiliki persepsi yang lebih matang pada dunia kerja profesional.

### 3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu SLTA, Diploma, dan S1. Persentase masing-masing tingkat pendidikan dapat dilihat pada diagram berikut.

Pendidikan Terakhir  
99 responses



**Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden**

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, sebanyak 13.1% memiliki pendidikan terakhir SLTA, 21.2% berpendidikan Diploma, dan 65.7% berpendidikan S1.

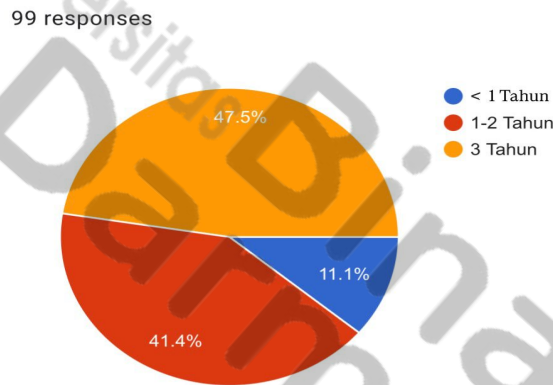
Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden karyawan *frontliner* BCA KCU Palembang memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi, yaitu lulusan S1 sebanyak 65,7 %. Hal ini sejalan dengan kebutuhan industri perbankan yang menuntut kompetensi komunikasi, analitis, dan pelayanan nasabah yang kuat. Karyawan dengan latar belakang pendidikan S1 cenderung memiliki pemahaman yang lebih komprehensif mengenai prosedur kerja, standar pelayanan, serta tekanan pekerjaan yang bersifat target-oriented.

Kelompok responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 21,2% merupakan kategori terbesar kedua. Pendidikan Diploma umumnya memiliki kurikulum yang aplikatif sehingga banyak memberikan pengalaman praktis. Hal ini memungkinkan mereka memiliki kemampuan operasional yang baik dan pemahaman yang realistis terhadap kondisi beban kerja di lapangan.

Adapun responden dengan pendidikan SLTA hanya berjumlah 13,1%. Jumlah yang kecil ini menunjukkan bahwa rekrutmen karyawan *frontliner* didominasi oleh tenaga kerja dengan pendidikan tinggi. Namun demikian, kelompok ini tetap berkontribusi penting karena posisi *frontliner* tidak hanya membutuhkan kemampuan akademik, tetapi juga keterampilan interpersonal dan pelayanan.

#### 4. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu < 1 tahun, 1–2 tahun, dan 3 tahun. Persentase masing-masing kelompok masa kerja dapat dilihat pada diagram berikut.



**Gambar 4. 4 Diagram Berdasarkan Lama Bekerja**

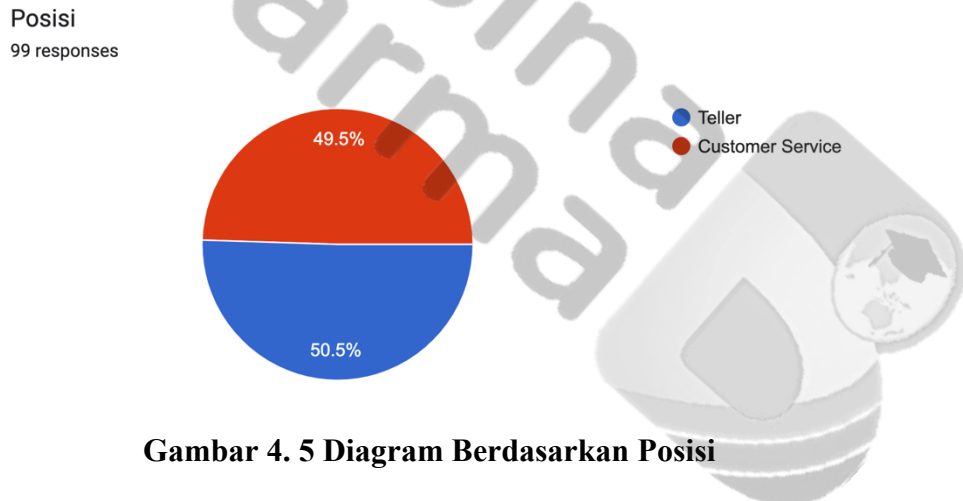
Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, sebanyak 11,1 % memiliki masa kerja < 1 tahun, 41,4% memiliki masa kerja 1–2 tahun, dan 47,5% memiliki 3 tahun.

Sebagian besar responden dengan masa kerja 3 tahun sebagai *frontliner* memiliki pengalaman panjang dalam bidang pelayanan perbankan. Mereka telah melalui berbagai fase adaptasi sehingga lebih memahami ritme kerja, standar pelayanan, dan tuntutan kinerja. Sementara itu responden dengan masa kerja 1–2 tahun menunjukkan bahwa karyawan berada pada tahap pemantapan kompetensi. Pada fase ini, karyawan sudah menguasai tugas utama namun masih terus menyesuaikan diri dengan dinamika pekerjaan. Adapun responden dengan masa kerja < 1 tahun hanya

11,1%. Rendahnya proporsi ini menggambarkan tingkat *turnover* yang relatif terkendali di BCA KCU Palembang, khususnya pada posisi *frontliner*.

### 5. Karakteristik Berdasarkan Posisi

Karakteristik responden berdasarkan posisi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu *teller* dan *customer service*. Persentase masing-masing kelompok berdasarkan posisi dapat dilihat pada diagram berikut.



**Gambar 4. 5 Diagram Berdasarkan Posisi**

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, sebanyak 49.5% sebagai *customer service* dan 50,5% sebagai *teller*. Karakteristik ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai komposisi responden yang terlibat dalam penelitian sehingga hasil analisis dapat dipahami berdasarkan konteks pekerjaan masing-masing.

## 4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum terkait persepsi responden mengenai beban kerja, lingkungan kerja, *burnout*, dan kinerja karyawan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka jawab dari responden telah direkapitulasi, kemudian dianalisis dengan mengetahui deskriptif terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini berdasarkan pada kriteria sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Penilaian Responden Berdasarkan Kriteria**

Rentang Kriteria	Nilai
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

### 4.2.2.1 Hasil Rekapitulasi Variabel Beban Kerja

Beban Kerja dalam penelitian ini di ukur melalui empat pernyataan indikator. Tabel dibawah ini menjabarkan pernyataan tiap indikator.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel Beban Kerja

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Saya memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya dengan baik	73	18	3	2	3	455/99	4,59	Sangat Baik
		73,7%	18,2%	3%	2%	3%			
2	Saya jarang mengalami penumpukan pekerjaan karena mampu mengatur waktu dengan benar	46	30	16	3	4	408/99	4,12	Baik
		46,5%	30,3%	16,2%	3%	4%			
3	Target yang diberikan terkadang terasa berat untuk dicapai	8	29	37	19	6	311/99	3,14	Cukup
		8,1	29,3%	37,4%	19,2%	6,1%			
4	Lingkungan kerja saya mendukung kelancaran pekerjaan	34	36	23	4	2	393/99	3,96	Sangat Baik
		34,3%	36,4%	23,2%	4%	2%			

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, tingkat beban kerja pada karyawan *frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang umumnya berada pada kategori baik, meskipun setiap indikator menunjukkan tingkat persepsi yang berbeda. Indikator dengan skor tertinggi adalah pernyataan “Saya memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya dengan baik”, yang memperoleh nilai rata-rata 4,59 dan masuk kategori sangat baik. Hasil ini menggambarkan bahwa karyawan memiliki

pemahaman yang jelas mengenai tugas yang harus diselesaikan, sehingga mereka dapat menjalankan pekerjaannya dengan efektif tanpa merasa terbebani oleh ketidakpastian tugas.

Di sisi lain, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Target yang diberikan terkadang terasa berat untuk dicapai” dengan skor 3,14, berada pada kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa pencapaian target merupakan bagian dari pekerjaan yang paling sering dirasakan sebagai beban oleh sebagian karyawan, meskipun secara keseluruhan mereka masih mampu menanganinya. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja berada pada tingkat yang masih dapat dikelola dengan baik oleh karyawan. Mereka memiliki pemahaman tugas yang kuat serta kemampuan untuk mengatur pekerjaan, namun aspek target kerja tetap menjadi tantangan yang memerlukan perhatian agar tidak menimbulkan tekanan berlebihan.

#### **4.2.2.2 Hasil Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja**

Lingkungan Kerja dalam penelitian ini di ukur melalui sembilan pernyataan indikator. Tabel dibawah ini menjabarkan pernyataan tiap indikator

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Penerangan/cahaya di tempat kerja saya sudah cukup memadai	63	27	7	2	0	448/99	4,52	Sangat Baik
		63,6%	27,3%	7,1%	2%	0%			
2	Temperatur/suhu udara di tempat kerja saya terasa nyaman untuk bekerja	61	23	12	3	0	439/99	4,43	Sangat Baik
		61,6%	23,2%	12,1%	3%	0%			
3	Kelembapan udara di tempat kerja saya terasa nyaman	47	35	14	3	0	423/99	4,27	Sangat Baik
		47,5%	35,4%	14,1%	3%	0%			
4	Sirkulasi udara di tempat kerja saya berjalan dengan baik	51	28	15	5	0	422/99	4,26	Sangat Baik
		51,5%	28,3%	15,2%	5,1%	0%			
5	Tingkat kebisingan di tempat kerja saya tidak mengganggu saya dalam bekerja	32	27	22	9	9	361/99	3,64	Baik
		32,3%	27,3%	22,2%	9,1%	9,1%			
6	Tempat kerja saya memiliki sistem keamanan yang baik dan	64	30	4	1	0	454/99	4,58	Sangat Baik
		64,6%	30,3%	4%	1%	0%			

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
	membuat saya merasa aman								
7	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja setingkat	42	38	14	1	4	410/99	4,14	Baik
		42,4%	38,4%	14,1%	1%	4%			
8	Hubungan antara atasan dan karyawan di tempat kerja saya terjalin dengan baik	44	38	12	4	1	417/99	4,21	Sangat Baik
		44,4%	38,4%	12,1%	4%	1%			
9	Kerja sama antar karyawan di tempat kerja saya berjalan dengan baik mengatur waktu dengan benar	39	37	16	5	2	403/99	4,07	Baik
		39,4%	37,4%	16,2%	5,1%	2%			

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa sebagian besar aspek lingkungan kerja dinilai *positif* oleh responden. Indikator dengan skor tertinggi adalah pernyataan bahwa lingkungan kerja sudah memberikan rasa nyaman, dengan rata-rata 4,58, sehingga masuk kategori sangat baik. Ini menandakan bahwa kenyamanan fisik di tempat kerja telah terpenuhi dengan baik. Sebaliknya, nilai terendah terdapat pada indikator terkait kebisingan yang masih dirasakan mengganggu, dengan rata-rata 3,64. Aspek ini

memperoleh penilaian cukup, sehingga menjadi area yang memerlukan pembenahan. Secara umum, lingkungan kerja baik dari segi fasilitas maupun hubungan kerja telah dinilai mendukung aktivitas karyawan. Namun, gangguan kebisingan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki agar kondisi kerja semakin optimal.

#### 4.2.2.3 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan dalam penelitian ini di ukur melalui lima pernyataan indikator. Tabel dibawah ini menjabarkan pernyataan tiap indikator.

**Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Saya menjaga kualitas pelayanan ketika berinteraksi dengan nasabah	73	23	3	0	0	466/99	4,7	Sangat Baik
		73,7%	23,2%	3%	0%	0%			
2	Saya mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan	54	29	13	2	1	430/99	4,34	Sangat Baik
		54,5%	29,3%	13,1%	2%	1%			
3	Saya bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepada saya	65	28	4	1	1	452/99	4,56	Sangat Baik
		65,7%	28,3%	4%	1%	1%			
4	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dengan baik	60	28	9	2	0	443/99	4,47	Sangat Baik
		60,6%	28,3%	9,1%	2%	0%			

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
5	Saya berusaha mencari solusi ketika menghadapi kendala pekerjaan	67	24	5	2	1	451/99	4,51	Sangat Baik
		67,7%	24,2%	5,1%	2%	1%			

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, kinerja karyawan *frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang berada pada kategori sangat baik di seluruh indikator. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator kualitas pelayanan saat berinteraksi dengan nasabah, dengan skor 4,7, yang menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan prima telah berjalan sangat optimal sementara itu, nilai terendah muncul pada indikator kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu, dengan rata-rata 4,34. Meskipun menjadi yang terendah, indikator ini tetap berada pada kategori sangat baik, sehingga menunjukkan bahwa manajemen waktu masih tergolong efektif. Secara keseluruhan, hasil tersebut mencerminkan bahwa karyawan mampu menjaga kualitas kerja, bekerja sama dengan baik, serta menunjukkan tanggung jawab dan inisiatif tinggi dalam menjalankan tugas.

#### 4.2.2.4 Hasil Rekapitulasi Variabel *Burnout*

*Burnout* dalam penelitian ini di ukur melalui lima pernyataan indikator. Tabel dibawah ini menjabarkan pernyataan tiap indikator.

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel *Burnout*

No	Pertanyaan	Penilaian					Jumlah	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Saya sering merasa kelelahan secara fisik setelah bekerja	22	31	25	13	8	343/99	3,46	Baik
		22,2%	31,3%	25,3%	13,1%	8,1%			
2	Saya merasa kurang bersemangat ketika memulai hari kerja	16	14	26	27	16	284/99	2,86	Cukup
		16,2%	14,1%	26,3%	27,3%	16,2%			
3	Saya kadang merasa pekerjaan ini tidak lagi berarti bagi saya	9	9	11	37	33	221/99	2,23	Rendah
		9,1%	9,1%	11,1%	37,4%	33,3%			
4	Saya merasa performa saya terus menurun akhir-akhir ini	10	11	16	36	26	250/99	2,52	Rendah
		10,1%	11,1%	16,2%	36,4%	26,3%			
5	Saya mulai bersikap acuh terhadap kondisi sekitar di tempat kerja	10	7	14	32	36	220/99	2,22	Rendah
		10,1%	7,1%	14,1%	32,3%	36,4%			

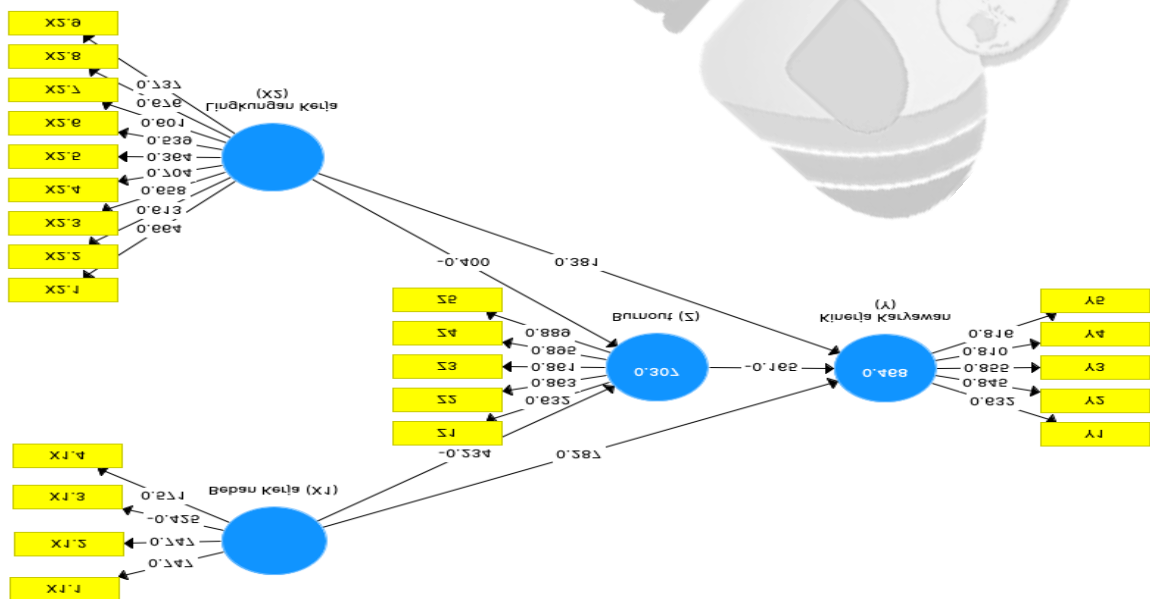
Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, tingkat *burnout* pada karyawan *frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang berada pada kategori rendah hingga sedang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kelelahan fisik setelah bekerja dengan skor 3,46, menunjukkan bahwa aspek ini menjadi gejala *burnout* yang paling sering dirasakan karyawan. Sebaliknya, nilai terendah terdapat pada indikator sikap

acuh terhadap kondisi sekitar di tempat kerja dengan skor 2,22. Hal ini menandakan bahwa karyawan masih memiliki kepedulian dan keterlibatan sosial yang baik di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, *burnout* paling terlihat pada sisi fisik, sedangkan gejala lain seperti penurunan performa maupun sikap *depersonalisasi* relatif rendah.

### 4.3 Hasil Evaluasi Statistik

#### 4.3.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian

Analisis *Outer Model* atau *Measurement Model* dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Terdapat tiga kriteria pengukuran untuk menilai *Outer Model* yaitu dengan *Convergent validity*, *Distriminant Validity*, *Composite Reliability*. Model penelitian struktural sebelum dilakukan *outlier* sebagai berikut:

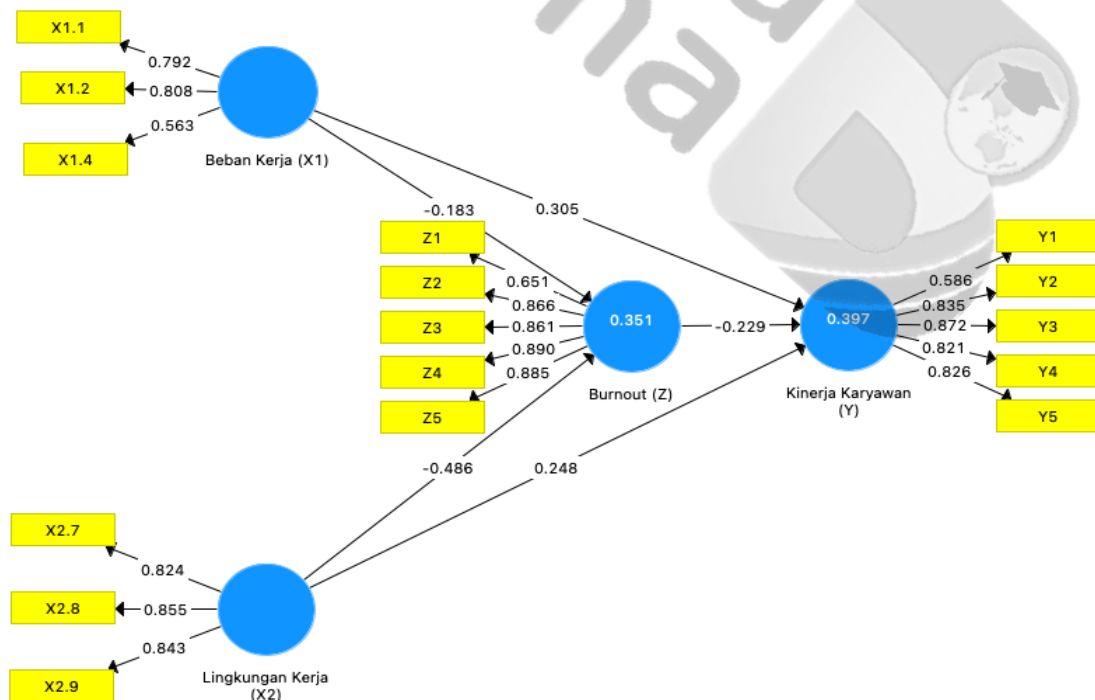


Gambar 4. 6 Outer Model Sebelum Dioutlier

Sumber: Data Olahan Smart PLS

*Outlier* dilakukan agar model memenuhi asumsi validitas dan reliabilitas pada *outer model*. Proses ini dilakukan dengan menghilangkan indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,50, karena nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator tidak mampu merepresentasikan variabel laten dengan baik.

Pada penelitian ini, *outlier* dilakukan pada beberapa indikator yang memiliki nilai loading paling kecil dan berada di bawah batas ketentuan 0,50. Indikator-indikator tersebut dianggap lemah dalam menggambarkan variabel latennya dan tidak memenuhi syarat validitas konvergen. Setelah dilakukan estimasi pada data maka model penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 4. 7 Outer Model Setelah Dioutlier**

**Sumber: Data Olahan Smart PLS**

*Outlier* dilakukan menggunakan ketentuan *loading factor*  $\geq 0,50$ , sehingga indikator yang memiliki nilai dibawah batas tersebut dihapus agar model memenuhi asumsi validitas dan reliabilitas.

## 1. Uji Validitas

### a. *Convergent Validity*

Analisis validitas konvergen digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator yang membentuk suatu konstruk mampu menggambarkan konstruk tersebut secara konsisten. Suatu konstruk dinilai memiliki validitas konvergen yang baik apabila setiap indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Namun, pada penelitian tahap awal atau pengembangan instrumen, nilai *loading* antara 0,50 hingga 0,60 masih dianggap memadai. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian validitas konvergen untuk empat konstruk, yaitu beban kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, dan *burnout*. *Output Smart PLS* untuk *outer loading* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 8 Uji Validitas Menggunakan *Outer Loading***

	<b>Beban Kerja (X1)</b>	<b><i>Burnout</i> (Z)</b>	<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	<b>Lingkungan Kerja (X2)</b>
X1.1	0,792			
X1.2	0,808			
X1.4	0,563			
X2.7				0,824
X2.8				0,855
X2.9				0,843
Y1			0,586	
Y2			0,835	
Y3			0,872	
Y4			0,821	

	Beban Kerja (X1)	Burnout (Z)	Kinerja Karyawan (Y)	Lingkungan Kerja (X2)
Y5			0,826	
Z1		0,651		
Z2		0,866		
Z3		0,861		
Z4		0,890		
Z5		0,885		

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Berdasarkan hasil *outer loading* pada tabel, seluruh indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai di atas 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator memenuhi syarat validitas konvergen dan layak digunakan dalam model.

#### **b. Discriminant Validity (Uji Validitas Menggunakan AVE)**

Untuk menguji apakah indikator dalam suatu konstruk tidak memiliki korelasi yang tinggi dengan indikator pada konstruk lainnya, maka dilakukan pengujian *discriminant validity*. Validitas diskriminan pada model pengukuran dengan pendekatan reflektif dapat dilihat melalui nilai *cross loading*.

Suatu konstruk dinyatakan memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi indikator terhadap konstraknya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator tersebut dengan konstruk lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten tersebut mampu memprediksi indikator-indikator dalam bloknya secara lebih baik daripada indikator milik blok konstruk lainnya.

Selain menggunakan *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE ( $\sqrt{AVE}$ ) setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya (*latent variable correlation*). Jika  $\sqrt{AVE}$  suatu konstruk

lebih besar daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lain, maka validitas diskriminan dianggap terpenuhi.

**Tabel 4. 9 Discriminant Validity atau Cros Loading**

	Beban Kerja (X1)	Burnout (Z)	Kinerja Karyawan (Y)	Lingkungan Kerja (X2)
X1.1	0,792	-0,284	0,422	0,178
X1.2	0,808	-0,284	0,328	0,305
X1.4	0,563	-0,310	0,348	0,521
X2.7	0,373	-0,426	0,439	0,824
X2.8	0,350	-0,504	0,411	0,855
X2.9	0,430	-0,503	0,455	0,843
Y1	0,277	-0,139	0,586	0,194
Y2	0,451	-0,298	0,835	0,431
Y3	0,467	-0,533	0,872	0,398
Y4	0,419	-0,439	0,821	0,554
Y5	0,387	-0,441	0,826	0,398
Z1	-0,148	0,651	-0,166	-0,318
Z2	-0,294	0,866	-0,356	-0,384
Z3	-0,415	0,861	-0,382	-0,502
Z4	-0,402	0,890	-0,493	-0,511
Z5	-0,355	0,885	-0,538	-0,588

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Berdasarkan hasil *discriminant validity*, nilai *diagonal* yang merupakan akar kuadrat AVE terlihat lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk. Hal ini menunjukkan bahwa model telah memenuhi syarat *discriminant validity*.

Selain itu, *discriminant validity* juga dapat dievaluasi melalui nilai *square root of average variance extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ), di mana nilai AVE yang disarankan adalah di atas 0,50. Berikut ini disajikan hasil pengujian reliabilitas yang ditinjau dari nilai AVE pada tabel berikutnya.

**Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0,532	Valid
<i>Burnout</i> (Z)	0,698	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	0,631	Valid
Lingkungan Kerja (X2)	0,707	Valid

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Berdasarkan hasil pengujian *Average Variance Extracted* (AVE), seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai AVE di atas 0,50. Hal ini berarti setiap variabel mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator yang membentuknya sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Variabel Beban Kerja memiliki nilai AVE sebesar 0,532, yang menunjukkan bahwa indikator-indikatornya dapat merepresentasikan konstruk dengan baik. Variabel *Burnout* juga valid dengan nilai AVE 0,698. Selanjutnya, variabel Kinerja Karyawan memperoleh nilai AVE sebesar 0,631, yang menandakan bahwa konstruk ini memiliki kemampuan yang memadai dalam menjelaskan indikatornya. Sementara itu, variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai AVE tertinggi, yaitu 0,707, yang menunjukkan bahwa indikator-indikatornya mampu menjelaskan varians konstruk secara lebih kuat. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 2. Uji Reabilitas

### a. *Composite Reability*

*Composite reliability* dianggap sebagai metode yang lebih baik dibandingkan *Cronbach's Alpha* dalam menguji reliabilitas pada model *Structural Equation Modeling* (SEM). Pengukuran reliabilitas suatu konstruk melalui *composite reliability* dapat dievaluasi menggunakan dua ukuran, yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha*.

*Cronbach's Alpha* cenderung memberikan estimasi reliabilitas yang lebih rendah atau bersifat *lower bound estimate*, sedangkan *composite reliability* tidak mengasumsikan kesetaraan reliabilitas antar indikator. Oleh karena itu, *composite reliability* dianggap memberikan estimasi parameter yang lebih tepat dan akurat.

Interpretasi *composite reliability* sama dengan *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai reliabilitas dianggap baik dan dapat diterima apabila berada di atas 0,70.

**Tabel 4. 11 *Composite Reliability***

	Reliabilitas Komposit	Keterangan
<b>Beban Kerja (X1)</b>	0,769	Valid
<b><i>Burnout</i> (Z)</b>	0,920	Valid
<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	0,894	Valid
<b>Lingkungan Kerja (X2)</b>	0,878	Valid

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas komposit, seluruh variabel dalam penelitian menunjukkan nilai *Composite Reliability* di atas 0,70, sehingga dapat dinyatakan

reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk masing-masing. Variabel Beban Kerja memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar 0,769, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik meskipun merupakan nilai terendah di antara keempat variabel, tetap memenuhi standar minimal 0,70. Variabel *Burnout* juga dinyatakan reliabel dengan nilai 0,920, yang berarti indikator-indikatornya mampu mengukur konstruk secara stabil. Selanjutnya, variabel Kinerja Karyawan memperoleh nilai 0,894, yang mengindikasikan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang kuat. Sementara itu, variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar 0,878, dan. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model dapat dikatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.3.2 Uji *Inner Model*

Penilaian terhadap model struktural dalam *SmartPLS* dilakukan dengan terlebih dahulu melihat nilai *R-Square* pada setiap variabel endogen yang dipengaruhi oleh variabel-variabel *eksogen*. Nilai *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* dalam model.

##### a. *R Square*

*R-Square* ( $R^2$ ) adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar proporsi varians dari variabel *dependen* (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel *independen* (eksogen) dalam suatu model. Dengan kata lain,  $R^2$  menggambarkan kekuatan prediksi dari model terhadap variabel yang dianalisis.

Semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin besar kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variabilitas variabel *dependen*. Sebaliknya, nilai  $R^2$

yang rendah menunjukkan bahwa variabel-variabel eksogen hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variabilitas variabel endogen.

Adapun kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

- Nilai  $R^2 = 0,67$  menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat (*substantial*).
- Nilai  $R^2 = 0,33$  menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang sedang (*moderate*).
- Nilai  $R^2 = 0,19$  menunjukkan bahwa kemampuan penjelasan model lemah (*weak*).

Dengan demikian, nilai *R-Square* menjadi acuan penting dalam menilai kekuatan prediksi model struktural.

**Tabel 4. 12 R Square**

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Burnout</i> (Z)	0,351	0,337
Kinerja Karyawan (Y)	0,397	0,378

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Dari tabel diatas, nilai *R Square* menunjukkan bahwa variabel *Burnout* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model sebesar 35,1%, sedangkan Kinerja Karyawan dijelaskan sebesar 39,7%. Nilai *Adjusted R Square* yang sedikit lebih rendah mencerminkan penyesuaian terhadap jumlah prediktor, namun keduanya tetap berada

pada kategori sedang (*moderate*). Hal ini berarti model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik terhadap kedua variabel endogen tersebut.

#### **b. F Square**

$F^2$  (*effect size*) merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh relatif suatu variabel *independen* (eksogen) terhadap variabel *dependen* (endogen) dalam sebuah model penelitian. Nilai  $F^2$  membantu melihat seberapa kuat kontribusi suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

- $F^2 = 0,02$  menunjukkan pengaruh kecil atau lemah.
- $F^2 = 0,15$  menunjukkan pengaruh sedang.
- $F^2 = 0,35$  menunjukkan pengaruh besar atau kuat.

**Tabel 4. 13 F Square**

	<b>Beban Kerja</b>	<i>Burnout</i>	<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Lingkungan Kerja</b>
<b>Beban Kerja (X1)</b>		0,041	0,117	
<i>Burnout (Z)</i>			0,056	
<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>				
<b>Lingkungan Kerja (X2)</b>		0,287	0,062	

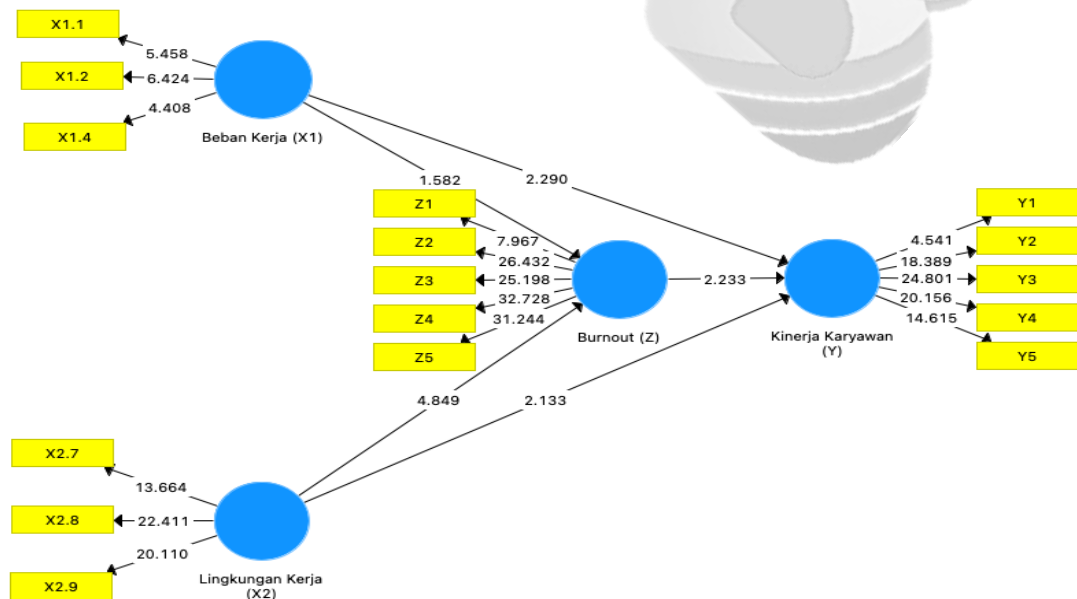
Sumber: Data Olahan *SmartPLS*

Berdasarkan tabel *F Square*, besar pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya dapat dijelaskan nilai  $F^2$ , Beban Kerja berpengaruh sangat kecil terhadap terhadap *Burnout* (0,041) dan terhadap Kinerja Karyawan (0,117). *Burnout*

berpengaruh sangat kecil terhadap Kinerja Karyawan (0,056). Lingkungan Kerja memberi pengaruh sedang terhadap *Burnout* (0,287), dan berpengaruh sangat kecil terhadap Kinerja Karyawan (0,062).

### 4.3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai *R Square* sebagai indikator *goodness of fit model*. Uji statistik yang digunakan adalah uji t, yang diperoleh melalui metode *resampling*. Teknik *resampling* memungkinkan analisis tetap valid meskipun data tidak berdistribusi normal dan ukuran sampel tidak besar. Hasil pengujian menggunakan *bootstrapping* pada *SmartPLS* dapat dilihat pada output *result for inner weight* yang ditampilkan dalam model struktural.



Gambar 4. 8 Analisis *Inner Weigth*

### a. *Direct Effect (Path Coefficient)*

Analisis *direct effect* digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh langsung variabel *independen* (eksogen) terhadap variabel *dependen* (endogen). Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

- Koefisien jalur (*Path Coefficient*)
  - Jika nilai koefisien jalur *positif*, berarti pengaruhnya searah. Artinya, ketika nilai variabel eksogen meningkat, variabel endogen juga ikut meningkat.
  - Jika nilai koefisien jalur *negatif*, berarti pengaruhnya berlawanan arah. Artinya, peningkatan variabel eksogen akan menurunkan variabel endogen.
- Nilai Signifikansi (P-Value)
  - Jika P-Value < 0,05, maka pengaruh tersebut signifikan.
  - Jika P-Value > 0,05, maka pengaruh tersebut tidak signifikan.

**Tabel 4. 14 *Path Coefficient***

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Beban Kerja (X1) -> Burnout (Z)	-0,183	-0,184	0,116	1,582	<b>0,114</b>	Tidak Signifikan
Beban Kerja (X1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,305	0,318	0,133	2,290	<b>0,022</b>	Signifikan

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
<b>Burnout (Z) -&gt; Kinerja Karyawan (Y)</b>	-0,229	-0,224	0,103	2,233	<b>0,026</b>	Signifikan
<b>Lingkungan Kerja (X2) -&gt; Burnout (Z)</b>	-0,486	-0,493	0,100	4,849	<b>0,000</b>	Signifikan
<b>Lingkungan Kerja (X2) -&gt; Kinerja Karyawan (Y)</b>	0,248	0,239	0,116	2,133	<b>0,033</b>	Signifikan

### b. Indirect Effect

Analisis *indirect effect* digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh tidak langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel *intervening* atau variabel mediasi. Dengan kata lain, analisis ini melihat apakah variabel mediasi berperan dalam menjembatani hubungan tersebut.

Kriterianya adalah:

- Jika P-Value < 0,05, maka pengaruh tidak langsung signifikan. Artinya, variabel mediasi berperan dalam memediasi hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen.
- Jika P-Value > 0,05, maka pengaruh tidak langsung tidak signifikan. Artinya, variabel mediasi tidak berperan dalam hubungan tersebut, sehingga hubungan eksogen terhadap endogen lebih bersifat langsung.

Tabel 4. 15 *Indirect Effect*

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (l O/STDEV l)	P Values	Keterangan
Beban Kerja -> <i>Burnout</i> -> Kinerja Karyawan	0,042	0,037	0,030	1,418	0,157	Tidak Signifikan
Lingkungan Kerja -> <i>Burnout</i> -> Kinerja Karyawan	0,111	0,113	0,063	1,772	0,077	Tidak Signifikan

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* (X1–Z). Namun demikian, beban kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (X1–Y). Selanjutnya, *burnout* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Z–Y). Di sisi lain, lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap *burnout* (X2–Z) serta memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (X2–Y).

Untuk pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), hasil menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* tidak signifikan (X1–Z–Y). Demikian juga, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* juga tidak signifikan (X2–Z–Y).

#### 4.4.1 H1: Pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar 0,114 ( $> 0,05$ ) dan nilai *t-statistic* sebesar 1,582 ( $< 1,96$ ). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) ditolak.

Dalam kerangka *job demands resources (jdr) theory*, beban kerja dikategorikan sebagai *job demands* yang berpotensi menimbulkan *burnout* apabila tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas individu dan tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang dialami karyawan masih berada dalam batas yang dapat dikelola, sehingga tidak berkembang menjadi kelelahan emosional yang signifikan.

Kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Pertama, sistem kerja di BCA telah tersusun secara sistematis dan berbasis standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Kejelasan alur kerja dan pembagian tanggung jawab membuat karyawan memiliki pemahaman peran (*role clarity*) yang baik, sehingga mampu menjalankan tugas tanpa mengalami ambiguitas pekerjaan yang berlebihan. Kejelasan ini berperan penting dalam menekan potensi stres kerja. Kedua, distribusi beban kerja dan pengaturan waktu kerja dinilai cukup proporsional. Jam kerja, target pelayanan, serta pembagian tugas telah ditetapkan secara terstruktur, sehingga tekanan kerja tidak berkembang menjadi tekanan psikologis yang berkepanjangan. Beban kerja dalam

konteks ini lebih bersifat sebagai *challenge demand*, yaitu tuntutan yang memotivasi individu untuk bekerja lebih optimal, bukan sebagai *hindrance demand* yang menghambat kinerja. Ketiga, karakteristik responden sebagai peserta Program Magang Bakti turut memengaruhi hasil penelitian. Sejak awal penempatan, ekspektasi kerja telah disosialisasikan secara jelas, sehingga karyawan memiliki kesiapan mental dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Selain itu, mayoritas responden berada pada usia produktif awal dengan tingkat adaptabilitas dan energi kerja yang relatif tinggi, sehingga lebih mampu mengelola tekanan kerja. Keempat, lingkungan kerja yang suportif terbukti menjadi faktor protektif yang kuat. Dukungan dari atasan maupun rekan kerja membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas secara kolaboratif dan mengurangi tekanan emosional. Dalam perspektif JD-R, kondisi ini menunjukkan bahwa *job resources* yang memadai mampu berfungsi sebagai *buffer* terhadap *job demands*, sehingga hubungan langsung antara beban kerja dan *burnout* menjadi tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Yohan Indrawan, *et al*, 2022) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *burnout* karena karyawan telah memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang dijalankan. Pemahaman peran yang jelas membuat karyawan mampu mengantisipasi tuntutan pekerjaan dan mengelola tekanan kerja secara lebih efektif. Namun demikian, temuan ini bertolak belakang dengan penelitian (Nurul Ulfa Sari Dewi, *et al.*, 2023) pada karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate, yang menemukan bahwa beban kerja

berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Perbedaan hasil ini mengindikasikan adanya pengaruh konteks organisasi, karakteristik pekerjaan, serta dukungan lingkungan kerja dalam menentukan sejauh mana beban kerja dapat memicu *burnout*.

Meskipun demikian, manajemen tetap perlu melakukan evaluasi berkala terhadap distribusi beban kerja, khususnya pada periode layanan padat, serta mempertahankan dan meningkatkan *job resources* melalui penguatan dukungan atasan, komunikasi kerja yang efektif, dan penyediaan waktu istirahat yang memadai guna mencegah potensi *burnout* di masa mendatang.

#### **4.4.2 H2: Pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan memiliki nilai koefisien jalur sebesar  $-0,486$  dengan nilai *p-value* sebesar  $0,000 (< 0,05)$  dan *t-statistic* sebesar  $4,849$ . Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima.

Temuan ini sejalan dengan *job demands resources (jdr) theory* yang menempatkan lingkungan kerja sebagai bagian dari *job resources*. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta didukung oleh hubungan sosial yang *positif* mampu berfungsi sebagai faktor pelindung yang efektif dalam menekan kelelahan kerja. Keberadaan fasilitas kerja yang memadai, suasana kerja yang kondusif, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja membantu karyawan dalam mengelola tuntutan pekerjaan, sehingga tekanan psikologis dan emosional tidak berkembang menjadi *burnout*

meskipun beban kerja relatif tinggi. Signifikannya pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek lingkungan kerja memiliki peran yang krusial dalam menjaga kesejahteraan psikologis karyawan, khususnya pada posisi *frontliner* yang menuntut interaksi intensif dengan nasabah. Sejalan dengan penelitian (Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, 2022) dan (Wayan Sugiarto *et al.*, 2020) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi tekanan psikologis, menjaga stabilitas mental fisik karyawan dan berperan dalam menekan gejala *burnout*.

#### 4.4.3 H3: Pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengujian, *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan memiliki nilai koefisien jalur sebesar  $-0,229$  dengan nilai *p-value* sebesar  $0,026$  ( $< 0,05$ ) dan *t-statistic* sebesar  $2,233$ . Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Temuan ini selaras dengan *job demands resources (jdr) theory* yang menjelaskan bahwa *burnout* muncul sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan sumber daya kerja. Kondisi *burnout* ditandai oleh kelelahan emosional, penurunan motivasi, serta berkurangnya kemampuan kognitif dan konsentrasi, yang pada akhirnya berdampak langsung pada efektivitas dan kualitas kinerja karyawan. Signifikannya pengaruh *burnout* terhadap

kinerja dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek psikologis karyawan memiliki peran penting dalam menentukan pencapaian kinerja, khususnya pada pekerjaan *frontliner* yang menuntut ketahanan emosional dan konsistensi pelayanan.

Sejalan dengan penelitian (J. D. U. K. Putri, 2022) menemukan bahwa *burnout* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ketika tingkat *burnout* meningkat, performa kerja cenderung menurun, dan kondisi kelelahan emosional serta kejenuhan yang tinggi dapat mengganggu efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

#### **4.4.4 H4: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai *p-value* sebesar 0,022 ( $< 0,05$ ) dan *t-statistic* sebesar 2,290. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima.

Dalam perspektif *job demands resources (jdr) theory*, tuntutan kerja tidak selalu memberikan dampak *negatif* terhadap kinerja. Beban kerja dapat berperan sebagai *challenge demands*, yaitu tantangan yang mampu memotivasi karyawan untuk meningkatkan fokus, kecepatan, dan kualitas kerja, selama tuntutan tersebut diimbangi dengan ketersediaan sumber daya kerja yang memadai. Signifikannya pengaruh beban kerja terhadap kinerja dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan mampu merespons tuntutan pekerjaan secara adaptif, sehingga beban kerja justru menjadi pemicu peningkatan performa, bukan sumber tekanan yang berlebihan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, 2022) yang menyatakan bahwa kondisi kerja yang berkaitan dengan tingkat *burnout* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa ketika *burnout* berada pada tingkat tinggi, kinerja pegawai cenderung menurun akibat meningkatnya kejenuhan dan menurunnya efektivitas kerja. Dengan demikian, signifikannya pengaruh beban kerja terhadap kinerja dalam penelitian ini juga mengindikasikan bahwa tingkat *burnout* pada *frontliner* BCA masih relatif terkendali, sehingga beban kerja belum berkembang menjadi tekanan yang merugikan kinerja.

#### **4.4.5 H5: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan**

Lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai *p-value* sebesar 0,033 ( $< 0,05$ ) dan *t-statistic* sebesar 2,133. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) diterima.

Hasil ini menegaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kinerja karyawan. Dalam kerangka *jdr theory*, lingkungan kerja yang baik merupakan *job resources* utama yang tidak hanya menekan *burnout*, tetapi juga meningkatkan motivasi kerja dan keterlibatan karyawan, sehingga berdampak *positif* pada kinerja.

Penelitian ini didukung oleh (Chintya Ones Charli *et al.*, 2020) dan (Nurhandayani, 2022) menguatkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang aman, sehat, bersih, dan nyaman memungkinkan pegawai bekerja secara optimal. Oleh karena itu, menciptakan suasana kerja yang mendukung menjadi faktor penting dalam meningkatkan performa kerja karyawan.

#### **4.4.6 H6: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout***

Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *burnout*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar 0,157 ( $> 0,05$ ) dan *t-statistic* sebesar 1,418. Dengan demikian, hipotesis keenam (H6) ditolak.

Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme penurunan kinerja akibat beban kerja tidak terjadi melalui kondisi kelelahan kerja (*burnout*). Dalam perspektif *Job Demands–Resources (JD-R) Theory*, *burnout* muncul ketika *job demands* yang tinggi tidak diimbangi oleh *job resources* yang memadai. Namun dalam penelitian ini, beban kerja yang dialami karyawan belum mencapai tingkat intensitas yang cukup tinggi untuk memicu *burnout* secara signifikan. Dengan kata lain, tuntutan kerja yang ada masih berada dalam batas toleransi yang dapat dikelola oleh karyawan, sehingga tidak membentuk jalur mediasi terhadap kinerja.

Ketidaksignifikanan peran mediasi *burnout* dapat dijelaskan oleh beberapa faktor kontekstual. Sistem kerja yang terstruktur dan berbasis standar operasional prosedur (SOP) yang jelas membuat tuntutan pekerjaan lebih terprediksi dan terkontrol.

Kejelasan alur kerja dan pembagian tanggung jawab membantu karyawan memahami ekspektasi organisasi secara komprehensif, sehingga beban kerja tidak berkembang menjadi tekanan psikologis yang berkepanjangan. Selain itu, pengelolaan waktu kerja yang efektif turut berkontribusi dalam menekan potensi kelelahan kerja. Jam kerja dan distribusi tugas telah diatur secara sistematis, sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara efisien tanpa mengalami tekanan berlebihan. Target kerja yang diberikan juga dinilai realistis dan sesuai dengan kapasitas karyawan. Sebagai peserta Program Magang Bakti, responden memiliki tanggung jawab yang relatif terkontrol dan telah memperoleh pemahaman mengenai standar kinerja sejak awal masa penugasan. Kondisi ini membuat beban kerja lebih berperan sebagai dorongan untuk meningkatkan performa dibandingkan sebagai sumber stres kronis. Di samping itu, lingkungan kerja yang suportif terbukti memiliki peran protektif yang kuat. Dukungan dari atasan dan rekan kerja berfungsi sebagai *job resources* yang efektif dalam mereduksi tekanan kerja. Berdasarkan *JD-R Theory*, keberadaan sumber daya kerja yang kuat dapat menghambat transformasi *job demands* menjadi *burnout*. Hal inilah yang menyebabkan *burnout* tidak cukup berkembang untuk memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja.

Dengan demikian, pengaruh beban kerja terhadap kinerja dalam penelitian ini lebih bersifat langsung dibandingkan melalui mekanisme kelelahan kerja. Artinya, karyawan masih mampu mengelola tuntutan pekerjaan secara adaptif tanpa mengalami gangguan emosional yang signifikan hingga berdampak pada performa kerja. Beban

kerja dalam konteks ini cenderung menjadi *challenge demand* yang memotivasi peningkatan kinerja, bukan *hindrance demand* yang menghambat performa melalui *burnout*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Yohan Indrawan, *et al*, 2022) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui *burnout* sebagai variabel mediasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa meskipun beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja, pengaruh tersebut menjadi tidak signifikan ketika *burnout* dimasukkan sebagai variabel mediasi, sehingga *burnout* tidak memperkuat hubungan antara beban kerja dan kinerja. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan (S. D. Putri *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui *burnout* pada perawat di RSUD Kota Bandung. Perbedaan ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan, tingkat tuntutan kerja, serta kondisi lingkungan organisasi memiliki peran penting dalam menentukan munculnya *burnout* sebagai mekanisme mediasi.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan untuk tetap melakukan pemantauan terhadap beban kerja karyawan, terutama pada periode pelayanan dengan intensitas tinggi. Manajemen juga perlu mempertahankan dan meningkatkan dukungan kerja, seperti pendampingan atasan, komunikasi yang efektif, serta pengaturan waktu kerja dan istirahat yang seimbang. Upaya ini penting dilakukan untuk mencegah

potensi peningkatan *burnout* di masa mendatang, sehingga kinerja karyawan dapat tetap terjaga secara optimal dan berkelanjutan.

#### **4.4.7 H7: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi *burnout***

Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *burnout*, dengan nilai *p-value* sebesar 0,077 ( $> 0,05$ ) dan *t-statistic* sebesar 1,772. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H7) ditolak.

Meskipun secara langsung lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dan juga terhadap kinerja, namun peran *burnout* sebagai mekanisme perantara dalam hubungan tersebut tidak cukup kuat secara statistik. Dalam perspektif *Job Demands–Resources (JD-R) Theory*, lingkungan kerja dikategorikan sebagai *job resources* yang memiliki dua jalur pengaruh, yaitu jalur motivasional yang secara langsung meningkatkan kinerja, serta jalur protektif yang menekan *burnout*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jalur motivasional lebih dominan dibandingkan jalur protektif melalui *burnout*.

Ketidaksignifikanan mediasi ini dapat dijelaskan oleh kondisi lingkungan kerja yang relatif kondusif dan suportif. Hubungan antar rekan kerja yang harmonis, komunikasi yang terbuka dengan atasan, serta sistem kerja yang jelas menciptakan suasana kerja yang nyaman dan stabil. Kondisi tersebut secara langsung meningkatkan

semangat kerja, komitmen, dan tanggung jawab karyawan tanpa harus melalui proses penurunan *burnout* terlebih dahulu. Artinya, peningkatan kinerja lebih dipengaruhi oleh rasa nyaman dan dukungan sosial dibandingkan oleh perubahan tingkat kelelahan kerja.

Selain itu, meskipun lingkungan kerja mampu menurunkan *burnout* secara signifikan, penurunan tersebut belum berada pada tingkat yang cukup besar untuk menghasilkan efek tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja. *Burnout* dalam konteks penelitian ini tidak berada pada tingkat yang dominan, sehingga tidak menjadi faktor utama yang menjembatani hubungan antara lingkungan kerja dan performa kerja. Karakteristik responden sebagai karyawan *frontliner* magang bakti dengan masa kerja yang relatif terbatas serta adanya sistem pendampingan intensif dari atasan juga menjadi faktor pendukung hasil ini. Sistem supervisi dan pembinaan yang berkelanjutan membantu karyawan menjaga stabilitas emosional dan fokus terhadap tugas, sehingga potensi *burnout* dapat dikendalikan sejak awal. Dalam kondisi demikian, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja terjadi secara langsung melalui peningkatan motivasi dan keterlibatan kerja, bukan melalui mekanisme pengurangan kelelahan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa dalam organisasi dengan lingkungan kerja yang sudah relatif baik dan sistem pendukung yang kuat, *burnout* tidak selalu menjadi mekanisme mediasi yang signifikan. Lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja secara langsung melalui jalur motivasional, yaitu dengan menciptakan kenyamanan,

dukungan sosial, dan kepastian sistem kerja yang mendorong karyawan bekerja lebih optimal.

Implikasi dari temuan ini adalah perusahaan perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik. Kenyamanan ruang kerja, hubungan interpersonal yang positif, serta kepemimpinan yang suportif harus tetap dijaga sebagai sumber daya organisasi yang strategis. Meskipun *burnout* tidak terbukti sebagai mediator yang signifikan, manajemen tetap perlu melakukan pemantauan berkala terhadap tingkat kelelahan kerja, terutama pada periode pelayanan dengan intensitas tinggi. Langkah preventif seperti pengelolaan waktu kerja yang seimbang, komunikasi yang efektif, serta program kesejahteraan karyawan penting untuk menjaga stabilitas psikologis dan keberlanjutan kinerja.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja dimediasi oleh *burnout* terhadap kinerja karyawan *frontliner* magang bakti bca kcu palembang, diperoleh beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat beban kerja yang dirasakan oleh *frontliner* masih berada dalam batas yang dapat dikelola dengan baik sehingga belum menimbulkan kelelahan kerja secara psikologis. Hal ini mengindikasikan adanya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja yang tersedia.
2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif terbukti mampu menurunkan tingkat *burnout* karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa kondisi lingkungan kerja, baik secara fisik maupun psikososial, berperan penting sebagai faktor pelindung terhadap kelelahan kerja.
3. *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami karyawan, maka kinerja yang dihasilkan cenderung menurun. *Burnout* berdampak pada menurunnya energi,

motivasi, serta konsentrasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

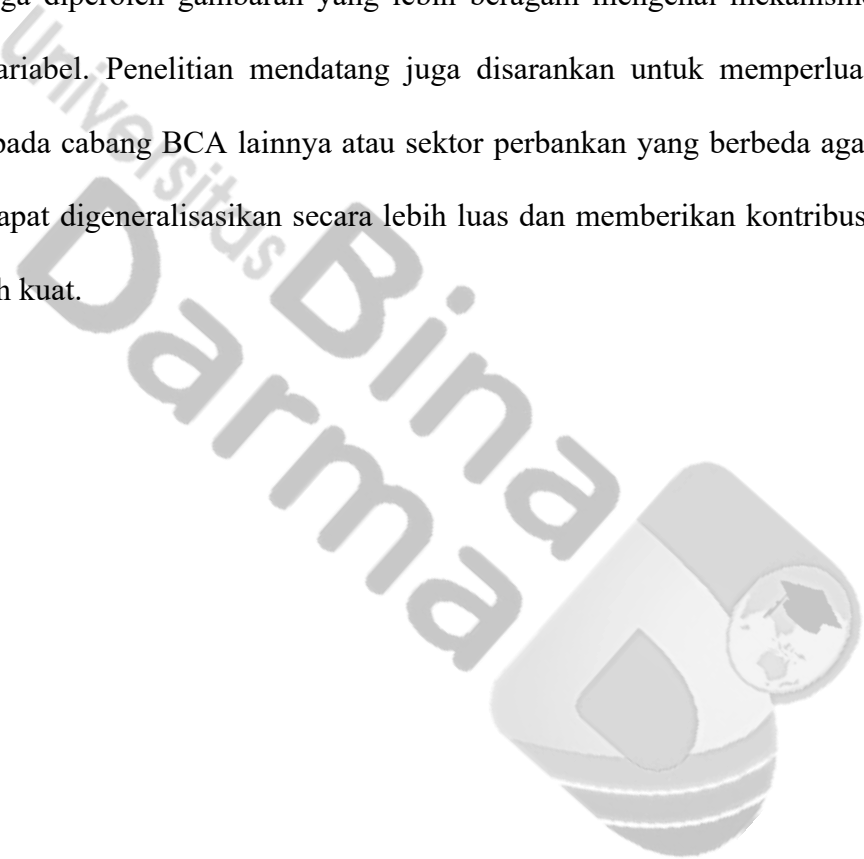
4. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang diberikan kepada *frontliner* terbukti mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang bersifat menantang, namun masih terkontrol, dapat memacu produktivitas dan tanggung jawab kerja.
5. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan mendukung terbukti meningkatkan kinerja karyawan. Kondisi ini menciptakan suasana kerja yang *positif* sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal.
6. *Burnout* tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bersifat langsung dan tidak melalui *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang dialami belum cukup kuat untuk memicu *burnout* yang berdampak pada kinerja.
7. *Burnout* tidak memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Meskipun lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dan kinerja secara langsung, namun *burnout* tidak berperan sebagai variabel mediasi. Lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung yang lebih dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, perusahaan diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik. Peningkatan kenyamanan ruang kerja, ketersediaan fasilitas pendukung, serta penguatan hubungan kerja yang harmonis, dukungan atasan, dan komunikasi yang efektif perlu terus dioptimalkan, mengingat lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat *burnout* dan kinerja karyawan *frontliner*. Selain itu, pengelolaan beban kerja perlu dilakukan secara terkontrol agar tetap berada pada tingkat yang menantang namun tidak berlebihan, melalui penyesuaian target kerja yang realistis, pembagian tugas yang adil, serta kejelasan peran dan tanggung jawab kerja. Meskipun *burnout* tidak berperan sebagai variabel mediasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk melakukan upaya pencegahan *burnout* secara *preventif*, seperti pemberian waktu istirahat yang memadai, pelatihan manajemen stres, serta penyediaan dukungan psikologis bagi karyawan *frontliner*, guna menjaga kondisi kerja yang sehat dan produktif.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti kepuasan kerja, *work engagement*, komitmen organisasi, atau dukungan organisasi, baik sebagai variabel mediasi maupun moderasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat

menguji kembali peran *burnout* sebagai variabel mediasi dengan konteks organisasi atau karakteristik responden yang berbeda, seperti karyawan tetap atau unit kerja *non-frontliner*, sehingga diperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai mekanisme hubungan antarvariabel. Penelitian mendatang juga disarankan untuk memperluas objek penelitian pada cabang BCA lainnya atau sektor perbankan yang berbeda agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas dan memberikan kontribusi empiris yang lebih kuat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sari, Fakhry Zamzam, H. S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, Dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 1(2).
- Agustin. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Padapt. Gama Panca Makmur Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 128–136.
- Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Capella Medan. *Remik*, 6(4), 864–874.
- Alpin Neksen, Muhammad Wadud, S. H. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 2(2).
- Anisa Fadilasari, S. (2023). Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dengan Burnout Pada Karyawan Di Pt . Kredit Utama Fintech Indonesia. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif*, 3(3).
- Chandra, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout. *Jurnal Maneksi*, 13(1).
- Chintya Ones Charli, Putri Intan Permata Sari, F. S. A. (2020). The Influence Of The Work Environment, Motivation, And Job Satisfaction On The Performance Of Employees In Drinking Water (Pdam) In Padang City. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1).

- Dewi Sri Rezeki, Sjahril Effendy Pasaribu, S. B. (2023). Peran Mediasi Stres Kerja Pada Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Pasien Covid-19 Rsud Dr. Pirngadi Medan. *Urnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1).
- Dinda Puspita Rajagukguk, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Insentif Terhadap kinerja Frontliner Pt brikctanah Abang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(1), 16–22.
- Donny Indriyanto, G. T. S. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Kcp Bank Jateng Di Kabupaten Pemalang). *Jurnal Magisma*, 8(1).
- Fadhila Jasmin Indra, Z. R. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(2).
- Gautama, I., & Wardani, R. (2025). Analisa Beban Kerja Dan Tingkat Kelelahan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Igd Dan Ruang Rawat Inap Rs Pusedikes Puskesmas Jakarta Timur. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 19(2).
- Ghozali, I. (2020a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. 21st Edn. Semarang: Badan Penerbit Undip.*

- Ghozali, I. (2020b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* (21st Ed.). Badan Penerbit Undip.
- Gunarto, M., & Cahyawati, D. (2022). Analysis Of Alumni Loyalty In Private Universities Using The Sem-Pls Model Approach. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 18(1), 46–59. <https://doi.org/10.33830/Jom.V18i1.1311.2022>
- Herwin Tri Munardi, Tjipto Djuhartono, N. S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt National Finance. *Jurnal Arastirma Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Unpam*, 1(2).
- Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, N. L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Khofifah, M. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Mahasiswa Kelas Professional Stie Ibmt Surabaya* Melinda Khofifah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibmt Surabaya. 10(6), 599–605.
- Luthan, L. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank 9 Jambi Cabang Kerinci. *Al Fiddhoh*, 4(2).
- Melinia Ajeng Sasanti, C. A. S. I. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(3).
- Mu'arif, A., & Setiawati, C. I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Dan Burnout Terhadap Kinerja Pekerja Dan Pemilik Bisnis Usaha Mikro Kecil Dan

Menengah Di Kota Jambi. *E-Proceeding Of Management*.

Muhammad Izzul Haq Ramadhan, G. S. (2022). Analisis Stres Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Selama Pandemi Covid-19 Di Rs Islam Surabaya A.Yani. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jurkami)*, 7(3).

Muhammad Rendi Santoso, S. W. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).

Natalia Nadapdap, Ferry Panjaitan Hanna Damanik, S. I. R. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Melalui Burnout Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Genung: Entrepreneurship, Management, And Business Journal*, 1(2).

Nurhandayani, A. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan beban Kerja Terhadap Kinerja*. 1(2), 108–110.

Nurul Hidayatus Sholehah, E. H. L. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Burnout sebagai Variabel Mediasi. *Kolegial*, 11(2).

Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Burnout Pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).

Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* melalui Burnout pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).

Pratiwi, S. D. (2025). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Stres Kerja*

*Sebagai Variabel Mediasi Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.*

- Priyatin, P., & Helmy, I. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Person-Job Fit Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 4(2), 233–241. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i2.93>
- Putri, J. D. U. K. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(4).
- Putri Ria Sundari, L. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Melalui Burnout Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. *Adi Bisnis Digital Interdisiplin (Abdi Jurnal)*, 3(2).
- Putri, S. D., Purwadhi, & Handayani, N. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Perawat Rsud Kota Bandung Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2).
- Putri Sukowati, S. P. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(1).
- Putu Gede Subhaktiyasa. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4).

- Qiro'na Bariidatul Maulidah, Nugroho Mardi Wibowo, Y. W. (2022). Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Semangat Kerja Karyawan Pada Staf Bpbd Kota Surabaya. *Jurnal Ema –Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 7(2).
- Reza Akbar, U. Sulia Sukmawati, K. K. (2023). Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi). *Jurnal Pelita Nusantara:Kajianilmu Sosialmultidisiplin*, 1(3).
- Reza Bayu Ananta, O. A. S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Burnout Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Potong Hewan Surya Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(4).
- Ridwan Basirun, Amir Mahmud, Muh. Haerdiansyah Syahnur, E. P. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Center Of Economic Student Journal*, 5(4).
- Salman Farisi, Juli Irnawati, M., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*, 4(1).
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Engaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Daiyaplas Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926 –935.
- Sara Romatua Sinaga, S. S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 21(1).

- Siti Aisyah Tri Yustikasari, B. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap Di Rumah Sakit Tingkat Iii Brawijaya Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2).
- Siti Romdona, Silvia Senja Junista, A. G. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Sofiana, Evi Wahyuarini, T., & Novieyana, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri Pontianak. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8, 1–15.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Syardiansah, Latief, A., Daud, M.N., Windi, & Suharyanto, A. (2020). *The Effect Of Job Satisfaction And Organizational Culture On Employee Performance Of The Royal Hotel In East Aceh District, Budapest International Research And Criticsinstitute*. 3(2).
- Syukron Sazly, D. P. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Teluknagakabupaten Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 18(2).
- Tiswanti Ayunasrah1\*, Ratnawati1, Rahma Diana1, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah*

*Ilmu Manajemen (Juiim)*, 4(1).

Tri Rizki Aprilian. (2023). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Ofsocial And Economics Research*, 5(2).

Vanchapo, A. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja. Pasuruan: Qiara Media.*

Vicky Karina, Silvy Sondari Gadzali, I. B. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap Kinerja Karyawan Padapt. Hade Dinamis Sejahtera.* 2(1).

Wa Ode Askila, H. S. N. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indomaret Di Sumbawa Besar Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(1), 121–131.

Wayan Sugiarto, Sri Milfayetti, M. R. L. (2020). Hubungan Lingkungan Kerja Dan Konsep Diri Dengan Burnout Pada Anggota Brigade Mobile Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi.*

Yohan Indrawan, Meiske Claudia, A. R. (2022a). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout (Studi Pada Karyawan Pt. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 10(1).

Yohan Indrawan, Meiske Claudia, A. R. (2022b). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerjakaryawan: Efek Mediasiburnout(Studi Pada Karyawan Pt. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen).*

Yulfanani Alfajar<sup>1</sup>, R. A. H. (2022). Dampak Kelelahan Mental (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Retail Besi Dan Baja. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 3(1).

- Yuliana Fransiska, Z. T. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Abu Sari, Fakhry Zamzam, H. S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, Dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 1(2).
- Agustin. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Padapt. Gama Panca Makmur Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 128–136.
- Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Capella Medan. *Remik*, 6(4), 864–874.
- Alpin Neksan, Muhammad Wadud, S. H. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 2(2).
- Anisa Fadilasari, S. (2023). Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dengan Burnout Pada Karyawan Di Pt . Kredit Utama Fintech Indonesia. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif*, 3(3).
- Chandra, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout. *Jurnal Maneksi*, 13(1).
- Chintya Ones Charli, Putri Intan Permata Sari, F. S. A. (2020). The Influence Of The

Work Environment, Motivation, And Job Satisfaction On The Performance Of Employees In Drinking Water (Pdam) In Padang City. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1).

Dewi Sri Rezeki, Sjahril Effendy Pasaribu, S. B. (2023). Peran Mediasi Stres Kerja Pada Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Pasien Covid-19 Rsud Dr. Pirngadi Medan. *Urnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1).

Dinda Puspita Rajagukguk, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Frontliner Pt brikctanah Abang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(1), 16–22.

Donny Indriyanto, G. T. S. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Kcp Bank Jateng Di Kabupaten Pemalang). *Jurnal Magisma*, 8(1).

Fadhila Jasmin Indra, Z. R. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, *Burnout*, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(2).

Gautama, I., & Wardani, R. (2025). Analisa Beban Kerja Dan Tingkat Kelelahan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Igd Dan Ruang Rawat Inap Rs Puskikes Puskesmas Jakarta Timur. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan*

*Kemasyarakatan, 19(2).*

Ghozali, I. (2020a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. 21st Edn. Semarang: Badan Penerbit Undip.*

Ghozali, I. (2020b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss (21st Ed.).* Badan Penerbit Undip.

Gunarto, M., & Cahyawati, D. (2022). Analysis Of Alumni Loyalty In Private Universities Using The Sem-Pls Model Approach. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 18(1)*, 46–59. <https://doi.org/10.33830/Jom.V18i1.1311.2022>

Herwin Tri Munardi, Tjipto Djuhartono, N. S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt National Finance. *Jurnal Arastirma Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Unpam, 1(2).*

Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, N. L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi.*

Khofifah, M. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Mahasiswa Kelas Professional Stie Ibmt Surabaya Melinda Khofifah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibmt Surabaya. 10(6)*, 599–605.

Luthan, L. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank 9 Jambi Cabang Kerinci. *Al Fiddhoh, 4(2).*

Melinia Ajeng Sasanti, C. A. S. I. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi,*

*Manajemen Dan Akuntansi*, 24(3).

Mu'arif, A., & Setiawati, C. I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Pekerja Dan Pemilik Bisnis Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Jambi. *E-Proceeding Of Management*.

Muhammad Izzul Haq Ramadhan, G. S. (2022). Analisis Stres Kerja Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Perawat Selama Pandemi Covid-19 Di Rs Islam Surabaya A.Yani. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jurkami)*, 7(3).

Muhammad Rendi Santoso, S. W. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).

Natalia Nadapdap, Ferry Panjaitan Hanna Damanik, S. I. R. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Melalui *Burnout* Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Genung: Entrepreneurship, Management, And Business Journal*, 1(2).

Nurhandayani, A. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan beban Kerja Terhadap Kinerja*. 1(2), 108–110.

Nurul Hidayatus Sholehah, E. H. L. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Burnout* sebagai Variabel Mediasi. *Kolegial*, 11(2).

Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Burnout* Pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).

Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja

- Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout* pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).
- Pratiwi, S. D. (2025). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Priyatin, P., & Helmy, I. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Person-Job Fit Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 4(2), 233–241. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i2.93>
- Putri, J. D. U. K. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(4).
- Putri Ria Sundari, L. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Melalui Burnout Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. *Adi Bisnis Digital Interdisiplin (Abdi Jurnal)*, 3(2).
- Putri, S. D., Purwadhi, & Handayani, N. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Perawat Rsud Kota Bandung Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2).
- Putri Sukowati, S. P. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(1).

- Putu Gede Subhaktiyasa. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4).
- Qiro'na Bariidatul Maulidah, Nugroho Mardi Wibowo, Y. W. (2022). Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Semangat Kerja Karyawan Pada Staf Bpbd Kota Surabaya. *Jurnal Ema –Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 7(2).
- Reza Akbar, U. Sulia Sukmawati, K. K. (2023). Analisis Data Penelitian Kuantitatif(Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi). *Jurnal Pelita Nusantara:Kajianilmu Sosialmultidisiplin*, 1(3).
- Reza Bayu Ananta, O. A. S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, *Burnout* Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Potong Hewan Surya Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(4).
- Ridwan Basirun, Amir Mahmud , Muh. Haerdiansyah Syahnur, E. P. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Center Of Economic Student Journal*, 5(4).
- Salman Farisi, Juli Irnawati, M., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*, 4(1).
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Engaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Daiyaplas Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926 –935.

- Sara Romatua Sinaga, S. S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 21(1).
- Siti Aisyah Tri Yustikasari, B. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap Di Rumah Sakit Tingkat Iii Brawijaya Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2).
- Siti Romdona, Silvia Senja Junista, A. G. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Sofiana, Evi Wahyuarini, T., & Novieyana, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri Pontianak. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8, 1–15.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Syardiansah, Latief, A., Daud, M.N., Windi, & Suharyanto, A. (2020). *The Effect Of Job Satisfaction And Organizational Culture On Employee Performance Of The Royal Hotel In East Aceh District, Budapest International Research And Critics Institute*. 3(2).
- Syukron Sazly, D. P. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Teluknagakabupaten Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 18(2).

- Tiswanti Ayunasrah1\*, Ratnawati1, Rahma Diana1, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (Juiim)*, 4(1).
- Tri Rizki Aprilian. (2023). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Ofsocial And Economics Research*, 5(2).
- Vanchapo, A. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja. Pasuruan: Qiara Media.*
- Vicky Karina, Silvy Sondari Gadzali, I. B. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap Kinerja Karyawan Padapt. Hade Dinamis Sejahtera.* 2(1).
- Wa Ode Askila, H. S. N. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indomaret Di Sumbawa Besar Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(1), 121–131.
- Wayan Sugiarto, Sri Milfayetti, M. R. L. (2020). Hubungan Lingkungan Kerja Dan Konsep Diri Dengan Burnout Pada Anggota Brigade Mobile Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi.*
- Yohan Indrawan, Meiske Claudia, A. R. (2022a). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout (Studi Pada Karyawan Pt. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 10(1).
- Yohan Indrawan, Meiske Claudia, A. R. (2022b). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasiburnout(Studi Pada Karyawan Pt.

Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*.

Yulfanani Alfajar<sup>1</sup>, R. A. H. (2022). Dampak Kelelahan Mental (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Retail Besi Dan Baja. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 3(1).

Yuliana Fransiska, Z. T. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).



## RIWAYAT HIDUP



### BIODATA

Nama Lengkap : Imelda Solagracia Napitupulu  
Nama Panggilan : Imel  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 15 Januari 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen  
Alamat : Jl Opi II Blok F No 46 Lrg  
Kutilang V  
Alamat Email : [Imeldasolagracia@gmail.com](mailto:Imeldasolagracia@gmail.com)  
Telpon/No Hp : 081369428370

### Latar Belakang Pendidikan

#### Pendidikan Formal

- TK Methodist 3 Palembang : 2003-2004
- SD Methodist 3 Palembang : 2004-2010
- SMP Methodist 3 Palembang : 2010-2013
- SMA Negeri 3 Palembang : 2013-2016
- Politeknik Negeri Sriwijaya : 2016-2020
- Universitas Bina Darma Palembang : 2024-2026

## LAMPIRAN

### PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI

#### *BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER*

#### MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG

##### A. Profil Responden

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
3. Umur :  < 20 Tahun  > 24 Tahun  
 20-24 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :  SLTA  Diploma  S1
5. Lama Bekerja :  < 1 Tahun  
 1-2 Tahun  
 3 Tahun
6. Posisi :  Teller  
 *Customer Service*

##### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.

2. Bapak/Ibu memberikan tanda *chek list* ( ✓ ) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *chek list* ( ✓ ) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.

### C. Keterangan Jawaban

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

### Beban Kerja

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya dengan baik.					
2	Saya jarang mengalami penumpukan pekerjaan karena mampu mengatur waktu dengan benar.					

3	Target yang diberikan terkadang terasa berat untuk dicapai.					
4	Lingkungan kerja saya mendukung kelancaran pekerjaan.					

### Lingkungan Kerja

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Penerangan/cahaya di tempat kerja saya sudah cukup memadai					
2	Temperatur/suhu udara di tempat kerja saya terasa nyaman untuk bekerja.					
3	Kelembapan udara di tempat kerja saya terasa nyaman.					
4	Sirkulasi udara di tempat kerja saya berjalan dengan baik.					
5	Tingkat kebisingan di tempat kerja saya tidak mengganggu saya dalam bekerja					
6	Tempat kerja saya memiliki sistem keamanan yang baik dan membuat saya merasa aman					
7	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja setingkat					
8	Hubungan antara atasan dan karyawan di tempat kerja saya terjalin dengan baik					
9	Kerja sama antar karyawan di tempat kerja saya berjalan dengan baik.					

**Kinerja Karyawan**

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya menjaga kualitas pelayanan ketika berinteraksi dengan nasabah.					
2	Saya mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan					
3	Saya bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepada saya.					
4	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dengan baik.					
5	Saya berusaha mencari solusi ketika menghadapi kendala pekerjaan.					

**Burnout**

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya sering merasa kelelahan secara fisik setelah bekerja					
2	Saya merasa kurang bersemangat ketika memulai hari kerja.					
3	Saya kadang merasa pekerjaan ini tidak lagi berarti bagi saya.					
4	Saya merasa performa saya terus menurun akhir-akhir ini.					
5	Saya mulai bersikap acuh terhadap kondisi sekitar di tempat kerja.					

## tesis imel utk cek turnitin.docx

### ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to LPPM</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Andalas</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>ijins.umsida.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Diponegoro</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universitas Riau</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Pelita Harapan</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universitas PGRI Semarang</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repository.upi.edu</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>Submitted to Universitas Slamet Riyadi</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>Submitted to Forman Christian College, Lahore</b>	<b>&lt;1%</b>

Student Paper

12	<a href="https://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
14	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
15	<a href="https://help.uji.ac.id">help.uji.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="https://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	Rika Rosmaidah, Suwandi Suwandi. "Pengaruh Produktivitas dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Rumah Sakit dengan Remunerasi sebagai Variabel Moderating", Journal of Culture Accounting and Auditing, 2023 Publication	<1 %
19	<a href="https://e-journal.umc.ac.id">e-journal.umc.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	Fadhil Al Aqib Laksana Majid, Ratih Hesty Utami P, Shofif Sobaruddin Akbar. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Ayam Geprek Mak'mun Batang", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %

21	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
22	123dok.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Muhammadiyah Palembang Student Paper	<1 %
24	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
25	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
26	Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper	<1 %
27	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1 %
28	core.ac.uk Internet Source	<1 %
29	Submitted to Ciputra University Student Paper	<1 %
30	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
31	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
32	jurnal.uii.ac.id Internet Source	<1 %
33	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

34	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
35	Submitted to Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Student Paper	<1 %
36	<a href="http://jurnal.ustjogja.ac.id">jurnal.ustjogja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
38	<a href="http://anitaangreini.blogspot.com">anitaangreini.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://jurnal.umt.ac.id">jurnal.umt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://scholar.archive.org">scholar.archive.org</a> Internet Source	<1 %
42	Rayfo Fatra, Sri Rahayu, Kiki Farida Ferine. "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3) SEBAGAI VARIABEL MODERATING DI PT. PLN (PERSERO)ULPBALIGE", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2025 Publication	<1 %
43	Ria Ulandari, Nurfia Oktaviani Syamsiah, Reza Maulana. "Penerapan Extreme Programming	<1 %

Untuk Mengakomodir Perubahan Kebutuhan Pengguna Dalam Pembuatan Aplikasi Persediaan", Jurnal Sistem Informasi Akuntansi, 2021

Publication

44	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
45	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
46	Submitted to Universitas Tadulako Student Paper	<1 %
47	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	Robbi Juniar, Agus Arijanto. "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja yang Dimediasi oleh Burnout terhadap Perilaku Cyberloafing di Departement R&D PT. Kalbe Farma Tbk", Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan, 2024 Publication	<1 %
50	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://eprints.unmas.ac.id">eprints.unmas.ac.id</a> Internet Source	<1 %

54	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://kc.umn.ac.id">kc.umn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://repo.darmajaya.ac.id">repo.darmajaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://repositori.buddhidharma.ac.id">repositori.buddhidharma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://repositori.stiamak.ac.id">repositori.stiamak.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://repository.binadarma.ac.id">repository.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://repository.unissula.ac.id">repository.unissula.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://repository.unja.ac.id">repository.unja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://repository.widyatama.ac.id">repository.widyatama.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	Ilham Audy Rivand, Suwandi Suwandi. "Dampak Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi: Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Perusahaan", Journal of Culture Accounting and Auditing, 2023 Publication	<1 %
65	Sulastri Sulastri, Onsardi Onsardi. "Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap	<1 %

Kinerja Karyawan", Journal of Management  
and Bussines (JOMB), 2020

Publication

---

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
UNIVERSITAS BINA DARMA



LEMBAR KONSULTASI TESIS

Nama : Imelda Solagracia Napitupulu  
Nim : 242510017  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Dimediasi oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang  
Pembimbing : Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

No	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Paraf
1/	9 Jan 2026	Bimbingan bab 4 revisi	f
2/	12 Jan 2026	revisi bab 4	f
3/	15 Jan 2026	lanjut bab 5	f
4/	17 Jan 2026	daftar pustaka	f
5/	19 Jan 2026	perbaiki bab 5 dan dapus	f
6/	20 Jan 2026	draf + artikel	f
7/	23 / 1 / 2026	ACC artikel + tesis + turnitin	f
8/	24 / 1 / 2026	ACC ujian tesis	f

SURAT KEPUTUSAN  
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA  
NOMOR: 408/SK/PPs-UBD/MM/X/2025

TENTANG  
PEMBIMBING TESIS MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN JENJANG STUDI STRATA DUA (S2)  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BINA DARMA  
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA

- Menimbang : a. Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan membuat TESIS sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Program Studi MANAJEMEN;  
b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing TESIS bagi setiap mahasiswa;  
c. Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas, perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;  
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012;  
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 tahun 2005;  
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas;  
5. Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 2003;  
6. Statuta Universitas Bina Darma;  
7. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 078/SK/Univ-BD/VI/2009 tanggal 1 Juni 2009.  
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 0001/SK/Univ-BD/I/2019 tanggal 10 Januari 2019.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan saudara:

Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

sebagai Pembimbing dalam penyusunan TESIS bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
NIM : 242510017  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tesis : PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI BURNOUT TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONTLINER (STUDI KASUS PADA MAGANG BAKTI KCU PALEMBANG)

- KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan dan apabila dalam waktu tersebut mahasiswa belum menyelesaikan TESIS, maka akan diterbitkan Surat Keputusan Pembimbing yang baru, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- KETIGA : Surat Keputusan asli ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dilaksanakan dan diindahkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palembang  
Pada Tanggal: 20 Oktober 2025  
Direktur,

Universitas Bina  
Darma  
PROGRAM PASCASARJANA  
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

- Tembusan:  
1. Pembimbing  
2. Arsip

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 019/PPs-UBD/MM/II/2026

Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma menerangkan bahwa :

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
NIM : 242510017  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Telah menyelesaikan studinya di Program Pascasarjana Program Studi Manajemen – S2 Universitas Bina Darma dan dinyatakan **LULUS** pada hari **Selasa, tanggal 10 Februari 2026** dengan tesis berjudul :

**“PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI BURNOUT TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONTLINER MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG”**

Dan yang bersangkutan juga telah berhak untuk menggunakan gelar akademik Strata – 2 (S2) dengan sebutan **MAGISTER MANAJEMEN (M.M)**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Palembang  
Pada Tanggal : 10 Februari 2026  
Direktur,

  
Universitas **Bina  
Darma**   
PROGRAM PASCASARJANA  
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

*Cc. Arsip*



Jl. Sutomo Ujung No.28 D, Durian, Kec. Medan Tim., Kota  
Medan, Sumatera Utara 20235  
WhatsApp 0878-6950-2631  
admin@formosapublisher.org

## LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)

Nomor: 09.21/FCG-IJBAE/III/2026

This is to certify that,

Name : Imelda Solagracia Napitupulu, Trishinawati, Sulaiman Helmi, M. Izman  
Herdiansyah

Manuscript Title: The Effect of Workload and Work Environment, Mediated By  
Burnout on the Performance of Frontliner Employees at Bca Palembang Branch

has been successfully accepted for publication Vol. 5, No. 2, March 2026. The  
manuscript has passed the editor screening and if revision needs to be conducted  
according to review results, author (s) are responsible to revise accordingly. The article  
will be available online on March, 2026

If you require more information regarding the publication, please feel free to send me  
an email at admin@formosapublisher.org. Thank you very much.

Faithfully yours,  
Medan, March 23, 2026



Genesis Sembiring Depari, S. Pd, MBA, Ph.D


Editor in Chief  
International Journal of Business and  
Applied Economics (IJBAE)  
E-ISSN : 2963-6124

SCAN ME



Scan this QR Code to  
check the originality of  
this LOA



	<b>FORMULIR</b> <b>Kelayakan Penjilidan</b>	Nomor Dok : _____
		Nomor Revisi : _____
		Tgl. Berlaku : _____
		Klausa ISO : _____

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
 NIM : 242510017  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Tesis / GSP : PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN  
 KERJA DIMEDIASI OLEH *BURNOUT* TERHADAP  
 KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER* MAGANG  
 BAKTI BCA KCU PALEMBANG  
 Dosen Pembimbing : Dr. Trisninawati, S.E.,M.M.  
 Tanggal Ujian : 10 Februari 2026

**Point Cek:**


1. COVER TESIS	✓
2. HALAMAN DEPAN	✓
3. HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	✓
4. HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	✓
5. SURAT PERNYATAAN	✓
6. ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	✓
7. ABSTRACT (BAHASA INGGRIS)	✓
8. MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	✓
9. KATA PENGANTAR	✓
10. DAFTAR ISI	✓
11. DAFTAR TABEL	✓
12. DAFTAR GAMBAR	✓
13. DAFTAR LAMPIRAN	✓
14. ISI TESIS ( BAB I S/D BAB VI )	✓
15. DAFTAR PUSTAKA	✓
16. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	✓
18. LEMBAR KUISIONER (JIKA ADA)	✓
19. HASIL PENGOLAHAN DATA (JIKA ADA)	✓
20. LEMBAR KONSULTASI TESIS & SK PEMBIMBING	✓
21. LEMBAR PERBAIKAN TESIS	✓
<b>PUBLIKASI JURNAL INTERNASIONAL/NASIONAL ATAU LOA</b>	✓

Dengan ini dinyatakan layak untuk di jilid sesuai dengan format yang berlaku dilingkungan Program Pascasarjana Program Studi Magister Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma.

Pemeriksa Kelayakan,  
Pembimbing,



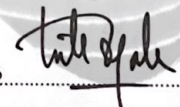


Dr. Trisninawati, S.E.,M.M.

	<b>Formulir</b>  <b>Perbaikan Tesis</b>	Nomor Dok : _____
		Nomor Revisi : _____
		Tgl. Berlaku : _____
		Klausa ISO : _____

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
 NIM : 242510017  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Tesis : PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN  
 KERJA DIMEDIASI OLEH *BURNOUT* TERHADAP  
 KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER* MAGANG  
 BAKTI BCA KCU PALEMBANG  
 Dosen Pembimbing : Dr. Trisninawati, S.E.,M.M.  
 Tanggal Ujian : 10 Febuari 2026

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Tesis.

No.	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
1.	Dr. Trisninawati, S.E.,M.M.	29/2/2026	1. 
2.	Dr. Sulaiman Helmi, S.E.,M.M.	26/2/2026	2. 
3.	M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.	26/2/2026	2. 

Palembang, 10 Febuari 2026  
 Program Studi Manajemen – S2  
 Ketua,

  
 Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

\*Nb.  
 Pembimbing harap memeriksa  
 kembali format dari tesis yang  
 telah diperbaiki dan keabsahan  
 tanda tangan penguji

## The Effect of Workload and Work Environment, Mediated by Burnout on the Performance of Frontliner Employees at Bca Palembang Branch

Imelda Solagracia Napitupulu<sup>1\*</sup>, Trisninawati<sup>2</sup>, Sulaiman Helmi<sup>3</sup>, M. Izman Herdiansyah<sup>4</sup>

Management Postgraduate Program, Universitas Bina Darma

**Corresponding Author:** Imelda Solagracia: [imeldasolagracia@gmail.com](mailto:imeldasolagracia@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Workload, Work Environment, Burnout, Employee Performance.

*Received :* 12 January

*Revised :* 23 February

*Accepted:* 20 March

©2026 Napitupulu, Trisninawati, Helmi, Herdiansyah (s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how frontliner staff at BCA KCU Palembang perform in relation to workload and work environment, as mediated by burnout. This research employs a quantitative methodology. 99 employees made up the study population, and non-probability sampling with a saturated sample method was used for sampling. The Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach was used to analyze the data. The findings demonstrated that burnout was not significantly impacted by workload. Employee performance was significantly impacted by the work environment, workload, and burnout. Burnout was significantly impacted by the work environment. Burnout, however, was unable to mediate the impact of work environment and workload on employee performance.

---

## **INTRODUCTION**

Human resources play a strategic role in supporting the achievement of organizational goals, making employees a key element in the functioning and success of a company. (Nurul Ulfa, et al., 2023). Employee performance reflects the quality of individuals in completing assigned tasks and responsibilities, which are influenced by cognitive, emotional, and motivational aspects. Performance is defined as activities carried out to complete tasks in accordance with the organization's goals and expectations (Aisyah, et al, 2022)

In the banking sector, particularly in frontline positions such as tellers and customer service representatives, performance is a crucial factor because it is directly related to service quality and the company's image. One of Indonesia's biggest private banks is Bank Central Asia (BCA) , has an internship program that aims to provide work experience for high school and vocational school graduates up to bachelor's degree holders. Although temporary in nature with a maximum contract period of three years, Magang Bakti employees are still required to provide excellent service equivalent to that of permanent employees, which has the potential to cause work pressure if not balanced with adequate workload management and work environment.

Workload is a condition in which an individual is faced with a number or complexity of tasks that exceeds their capacity within a certain period of time. (Santoso, et al, 2022). Workload encompasses a series of activities that must be completed within a certain period of time and is influenced by the volume of work, time standards, and interactions between job demands, work environment, and individual perceptions ((Vanchapo, 2020); (Khofifah, 2024); (R Dinda , 2025)). Effectively managed workloads can have a positive impact on performance, but if they exceed individual capacity and are not accompanied by adequate work support, they can actually reduce productivity (Neksen et al., 2021).

Excessive workload can also potentially trigger burnout, a condition of physical, mental, and emotional exhaustion caused by prolonged work pressure. Research (Sukowati P, 2025) shows that workload contributes significantly to burnout, although its direct effect on performance is not always significant, so burnout acts as a mediating variable in this relationship. Untreated burnout can reduce motivation, increase work stress, and negatively impact employee performance, especially in service sectors such as banking (Pratiwi, 2025).

In addition to workload, the work environment is also an important factor that affects employee performance. The work environment includes physical, social, and psychological conditions, including communication between employees, support from superiors, working relationships, and the availability of facilities (Wa Ode Askila, 2024). An unfavorable work environment can hinder work effectiveness and cause psychological stress, while a positive work environment can increase employee motivation and performance (Agustin, 2021).

The phenomenon at BCA KCU Palembang shows that Magang Bakti frontline employees face high work pressure due to the demands of achieving sales targets that must be carried out alongside their obligation to provide excellent service to customers. This situation causes work stress, discomfort in the work environment, and potential burnout, which can reduce performance if

not managed properly. Therefore, it is important for organizations to pay attention to workload management and the creation of a conducive work environment, as well as to understand the role of burnout as a mediating variable in improving the performance of frontline employees. Based on this, this study was conducted with the title "The Effect Of Workload And Work Environment, Mediated By Burnout On The Performance Of Frontliner Employees At Bca Palembang Branch".

## **LITERATURE REVIEW**

### **Workload**

Workload is an excessive activity or series of tasks that has the potential to cause psychological stress on individuals. This condition can have an impact on a decline in employee performance, especially when job demands exceed skill levels, task execution speeds are too high, or work volumes are disproportionate. (Yuliana Fransiska, 2020). Indicators: Work Conditions, Use of Working Time, Goals to Achieve, Work Environment (Sara Romatua Sinaga, 2021).

### **Work Environment**

The work environment refers to the social, psychological, and physical characteristics of a corporation that influence how employees carry out their jobs and obligations. (Tiswanti, et al., 2022). Indicators: Physical Work Environment. Lighting, Temperature, Humidity, Air Circulation, Noise, Safety (Syukron Sazly, 2020); Non-physical work environment. 1. Relationships with coworkers on the same level. 2. Relationships among supervisors and employees, 3. Cooperation among employees (Priyatin, et al., 2022).

### **Performance**

Performance refers to the results obtained from activities or tasks carried out by a person in performing their job. Performance may also be defined as a type of achievement or work performance throughout a specific period of time that is evaluated based on numerous standards or possibilities. (Nurhandayani, 2022). Indicators: Work Quality, Work Quantity, Responsibility, Cooperation, Initiative (Herwin, et al., 2021).

### **Burnout**

Burnout is a condition that characterizes an employee's emotional response, which includes physical, mental, and emotional weariness as well as a decrease in self-esteem. This condition can interfere with individual performance and lead to a decrease in personal work achievement (Tri Rizki Aprilian, 2023). Indicators: Physical exhaustion, Emotional exhaustion, Mental exhaustion, Low self-esteem, Depersonalization (Nurul Hidayatus, 2023).

### **Influence Between Variables**

A high workload can increase the risk of burnout among employees, especially when job demands exceed an individual's capacity, leading to physical and mental exhaustion (Putri Ria, 2022). Research shows that the greater the workload, the higher the levels of emotional exhaustion, decreased concentration, and job dissatisfaction (Nurul Ulfa, et al., 2023). Additionally, an imbalance between job demands and individual capabilities can also reduce motivation and increase the risk of burnout, both psychologically and physically (Chandra, 2024).

H1: Workload influences employee burnout.

The work environment has a significant negative impact on burnout, as both physical and non-physical factors can influence employees' psychological strain. An unsupportive work environment has the potential to cause emotional stress and even depression, particularly when employees feel unable to control their work (Donny Indriyanto, 2020). Employees' burnout levels decrease as their work environment improves. A positive work environment also contributes to employees' emotional and physical stability (Wayan Sugiarto, et al., 2020). Additionally, a conducive work environment can enhance job satisfaction, reduce psychological stress, and mitigate burnout symptoms (ihan Diah, 2022).

H2: Work Environment influences employee burnout.

Burnout has a significant impact on employee performance, as increased burnout can reduce work performance and hinder effectiveness in completing tasks. High levels of emotional exhaustion and boredom are the primary factors causing a decline in employee performance (J.D. Putri, 2022). However, findings indicate that burnout does not significantly affect employee performance because most employees do not experience actual burnout. Low levels of burnout, particularly in dimensions such as irritability, keep employee performance stable despite work-related stress (Qiro'na B M, et al., 2022).

H3: Burnout influences employee performance.

A well-managed workload that is aligned with an individual's competencies can enhance both individual and organizational performance; however, the relationship between workload and performance is not always linear, as a workload that exceeds an individual's capacity can actually reduce productivity (Dewi, et al., 2023). An imbalance between workload and individual capabilities can prevent employees from meeting work targets; assigning an excessively heavy workload can also reduce performance, so adjustments are necessary to maintain optimal productivity (Melinia Ajeng, 2022).

H4: Workload influences employee performance.

The work environment refers to the physical and social features of the workplace that assist employees' actions in completing tasks. Lighting, room temperature, and a comfortable workspace are critical components in creating an optimal work environment (Chintya, et al., 2020). The work environment has a significant impact on employee performance. Safe, clean, healthy, and comfortable working conditions enable employees to work more effectively and improve their performance (Nurhandayani, 2022).

H5: Work environment influences employee performance.

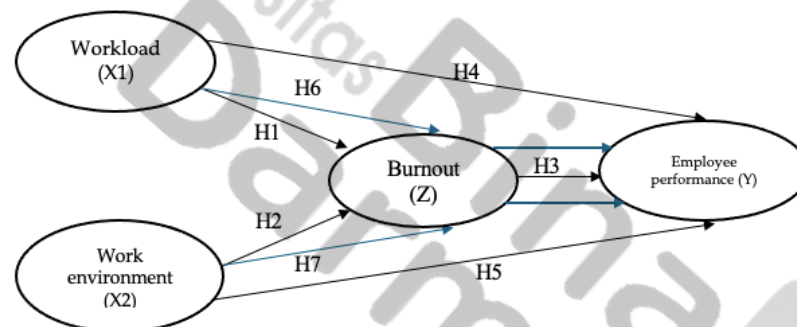
Workload has a significant impact on employee performance through burnout as a mediating variable. The higher the workload, the greater the level of burnout, which can lead to either a decline or an improvement in performance. Excessive workload can trigger stress and exhaustion, negatively impacting employee performance. Conversely, low burnout reflects a stable mental state, leading to improved performance (S. D. Putri et al., 2024). A workload managed within one's capacity can enhance employee motivation, focus, and productivity. However, an unbalanced workload can trigger stress and fatigue that disrupt performance. Therefore, a proportional distribution of workload is essential for maintaining optimal and sustainable performance (Gautama & Wardani, 2025).

H6: Workload influences employee performance mediated by burnout.

Problems with an unproductive work environment can lower employee morale and performance while increasing the risk of burnout. Burnout is an intervening element that indirectly effects performance in the workplace (Natalia Nadapdap et al., 2024). A healthy, safe, and comfortable work environment can enhance employees' physical and psychological well-being, thereby optimizing performance. Supportive working conditions can also reduce the risk of burnout and drive improvements in employee performance (Reza Bayu, 2023).

H7: The work environment influences employee performance mediated by burnout.

**Figure 1. Conceptual Framework of the Study.**



## METHODOLOGY

This study uses a quantitative technique to determine the extent of the association between independent and dependent variables in the population under investigation. It seeks to investigate the impact of workload and work environment, as mediated by burnout, on employee performance. The population is the whole of things or persons with specific qualities chosen by researchers to be examined and concluded. A population can also be defined as a group of persons with comparable features who constitute the basis for data collecting in a study (Putu Gede, 2024). A sample is a part of a population that has specific characteristics and can represent the entire population. This study applied non-probability sampling techniques using a saturated sample method of the entire population consisting of 99 BCA Community Service Internship participants at KCU and KCP. SEM-PLS 3.0 was used to analyze data. The external model was examined for convergent validity, discriminant validity, and composite reliability, while the internal model was evaluated for path coefficients,  $R^2$  values, and effect sizes ( $f^2$ ). The bootstrapping technique was used to test hypotheses, and a hypothesis was considered supported if the t-statistic was larger than 1.645 at a 5% significance level.

## RESEARCH RESULT

### Outer Model

#### Convergent Validity Results

Convergent validity testing assesses indicators' ability to consistently reflect a construct. A construct is thought to have strong convergent validity if each indicator has an outer loading value greater than 0.70. However, in the early

stages of research or instrument development, loading values ranging from 0.50-0.60 are acceptable. The table below shows the results of convergent validity tests on four constructs: workload, work environment, employee performance, and burnout.

**Table 1. Validity Test Using Outer Loading**

	Workload (X1)	Burnout (Z)	Employee Performance (Y)	Work Environment (X2)
X1.1	0,792			
X1.2	0,808			
X1.4	0,563			
X2.7				0,824
X2.8				0,855
X2.9				0,843
Y1			0,586	
Y2			0,835	
Y3			0,872	
Y4			0,821	
Y5			0,826	
Z1		0,651		
Z2		0,866		
Z3		0,861		
Z4		0,890		
Z5		0,885		

Source: SmartPLS Output (Processed Data)

### Discriminant Validity Results

Discriminant validity is used to verify that indicators in a concept have a stronger link with their own construct than with others. Reflective measurement models can assess discriminant validity by comparing cross-loading values and AVE square roots ( $\sqrt{AVE}$ ) with inter-construct correlations. Discriminant validity is achieved when a construct's cross loading and  $\sqrt{AVE}$  values exceed its

correlation with other constructs. The following table shows the reliability test results based on the AVE values in the table.

**Tabel 2. Discriminant Validity atau Cros Loading**

	Workload (X1)	Burnout (Z)	Employee Performance (Y)	Work Environment (X2)
X1.1	0,792	-0,284	0,422	0,178
X1.2	0,808	-0,284	0,328	0,305
X1.4	0,563	-0,310	0,348	0,521
X2.7	0,373	-0,426	0,439	0,824
X2.8	0,350	-0,504	0,411	0,855
X2.9	0,430	-0,503	0,455	0,843
Y1	0,277	-0,139	0,586	0,194
Y2	0,451	-0,298	0,835	0,431
Y3	0,467	-0,533	0,872	0,398
Y4	0,419	-0,439	0,821	0,554
Y5	0,387	-0,441	0,826	0,398
Z1	-0,148	0,651	-0,166	-0,318
Z2	-0,294	0,866	-0,356	-0,384
Z3	-0,415	0,861	-0,382	-0,502
Z4	-0,402	0,890	-0,493	-0,511
Z5	-0,355	0,885	-0,538	-0,588

Source: SmartPLS Output (Processed Data)

### Composite Reliability Results

Composite reliability is used over Cronbach's Alpha for measuring reliability in Structural Equation Modeling (SEM) because it delivers more accurate estimations and does not presume equal reliability among indicators. Composite reliability, which is interpreted similarly to Cronbach's Alpha, with a value  $\geq 0.70$  indicating strong reliability, is preferred for evaluating construct internal consistency. The interpretation of composite reliability is the same as

Cronbach's Alpha, which states that dependability is regarded good and acceptable if it is more than 0.70.

**Tabel 3. Composite Reliability**

	Composite Reliability	Explanation
Workload (X1)	0,769	Valid
Burnout (Z)	0,920	Valid
Employee Performance (Y)	0,894	Valid
Work Environment (X2)	0,878	Valid

**Source: SmartPLS Output (Processed Data)**

As a result, all constructs in the model have strong internal consistency and are appropriate for further examination.

**Inner Model Test**

R-Square ( $R^2$ ) shows how much of the endogenous variable's variance can be explained by the exogenous variable, indicating the model's predictive potential. A higher  $R^2$  value suggests more explanatory ability of the model, while a low value shows limited explanatory capacity. As a result, the R-Square value becomes a crucial reference for determining the predictive capacity of structural models.

**Tabel 4. R Square**

Variable	R Square	RSquare Adjusted
<i>Burnout (Z)</i>	0,351	0,337
Employee Performance (Y)	0,397	0,378

**Source: SmartPLS Output (Processed Data)**

$F^2$  (effect size) is a measure used to quantify the relative influence of an independent variable (exogenous) on a dependent variable (endogenous) in a research model. Criteria include tiny (0.02), medium (0.15), and big (0.35). The  $F^2$  value assesses the strength of a variable's influence on another variable. According to the F-Square ( $F^2$ ) value, Workload and Burnout have a minor impact on the linked variables. The work environment has a minor influence on burnout and very little influence on employee performance.

**Tabel 5. F Square**

	Workload	Burnout	Employee Performance	Work Environment
Workload (X1)		0,041	0,117	
Burnout (Z)			0,056	
Employee Performance (Y)				
Work Environment (X2)		0,287	0,062	

Source: SmartPLS Output (Processed Data)

### Hypothesis Testing Results

Hypothesis testing was carried out by examining the structural model using the R-Square value and determining the significance of the correlations between variables using the bootstrapping technique's t-test results. This resampling strategy ensures that the analysis is credible even when the data is non-normally distributed and the sample size is small. The SmartPLS inner model output displays the hypothesis testing findings.

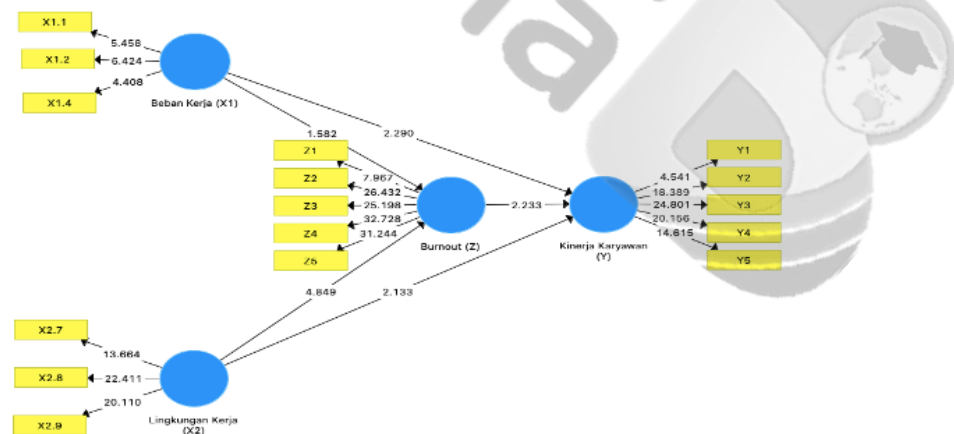


Figure 2. Inner Weight Analysis

### Direct Effect (Path Coefficient)

Direct effect analysis is used to determine the direct effect of exogenous variables on endogenous variables. The path coefficient value determines the direction of effect, with positive coefficients indicating a direct relationship and negative coefficients indicating an inverse association. The effect's significance is assessed by its P-value. A P-value < 0.05 indicates significance, whereas a P-value > 0.05 indicates non-significance.

**Tabel 6. Path Coefficient**

	Original Sample (O)	Sample Average (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values	Explanation
Workload (X1) -> Burnout (Z)	-0,183	-0,184	0,116	1,582	0,114	Not Significant
Workload (X1) -> Employee Performance (Y)	0,305	0,318	0,133	2,290	0,022	Significant
Burnout (Z) -> Employee Performance (Y)	-0,229	-0,224	0,103	2,233	0,026	Significant
Work Environment (X2) -> Burnout (Z)	-0,486	-0,493	0,100	4,849	0,000	Significant
Work Environment (X2) -> Employee Performance (Y)	0,248	0,239	0,116	2,133	0,033	Significant

Source: SmartPLS Output (Processed Data)

**Indirect Effect**

Indirect effect analysis investigates the indirect effects of an exogenous variable on an endogenous variable via a mediating variable. A substantial indirect effect is defined as a P-value < 0.05, indicating a mediating role, whereas a P-value > 0.05 shows no mediating effect.

**Tabel 7. Indirect Effect**

	Original Sample (O)	Sample Average (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values	Explanation
Workload -> Burnout -> Employee Performance	0,042	0,037	0,030	1,418	0,157	Not Significant
Work Environment -> Burnout -> Employee Performance	0,111	0,113	0,063	1,772	0,077	Not Significant

Source: SmartPLS Output (Processed Data)

## DISCUSSION

### H1: The effect of workload on employee burnout

The test results show that workload has no major effect on employee burnout. The p-value is 0.114 ( $> 0.05$ ), and the t-statistic is 1.582 ( $< 1.96$ ). According to the Job Demands-Resources (JD-R) Theory, job demands can still be met by the availability of job resources such as clear task distribution, managerial assistance, and standardized work procedures. This finding is consistent with the research by (Yohan Indrawan, et al, 2022), but different from the results of the study by (Nurul Ulfa, et al., 2023), which showed that differences in organizational context and workplace support influence the onset of burnout.

### H2: The Effect of the Work Environment on Employee Burnout

The research shows that the work environment has a substantial effect on employee burnout, with a path coefficient of -0.486, a p-value of 0.000 ( $< 0.05$ ), and a t-statistic of 4.849. These findings lend credence to the JD-R Theory, which identifies the work environment as a key job resource for reducing work-related weariness. These research findings are consistent with those of (ihan Diah, 2022) and (Wayan Sugiarto, et al., 2020) , which state that a conducive work environment can maintain employees' psychological stability and reduce burnout levels.

### H3: The Effect of Burnout on Employee Performance

Burnout significantly impacts employee performance, as evidenced by a path coefficient of -0.229, p-value of 0.026 ( $< 0.05$ ), and t-statistic of 2.233. This is consistent with the JD-R Theory, which claims that emotional and mental tiredness caused by extended work stress can impair motivation, concentration, and job effectiveness. These findings confirm the research (J.D. Putri, 2022), who

discovered that greater burnout has a direct impact on decreasing employee performance.

#### H4: The Effect of Workload on Employee Performance

The analysis found a significant relationship between workload and employee performance, with a p-value of 0.022 ( $< 0.05$ ) and a t-statistic of 2.290. Within the framework of the JD-R Theory, workload can operate as a challenge demand that drives greater performance as long as it is manageable. This finding is consistent with previous research (Ihan Diah, 2022) which found that a managed workload does not always have a negative influence on performance, especially when burnout levels stay low.

#### H5: The Effect of the Work Environment on Employee Performance

The work environment significantly affects employee performance, with a p-value of 0.033 ( $< 0.05$ ) and t-statistic of 2.133. A safe, comfortable, and supportive work environment can boost employee enthusiasm and productivity. These findings are consistent with research by (Chintya, et al., 2020) and (Nurhandayani, 2022), which demonstrate that the work environment is an important element in boosting employee performance.

#### H6: The effect of workload on employee performance is mediated by burnout

The indirect effect test results show that workload has no substantial influence on employee performance due to burnout. This is supported by a p-value of 0.157 ( $> 0.05$ ) and t-statistic of 1.418. This finding is consistent with research (Yohan Indrawan, et al, 2022) which indicates that burnout does not always operate as a mediating variable. However, these findings differ from previous research (S. D. Putri et al., 2024) in the healthcare industry, which found that job characteristics and work demand levels contribute to the mediating influence of burnout.

#### H7: The effect of the work environment on employee performance is mediated by burnout

The indirect effect test results show that the work environment has no significant effect on employee performance due to burnout, with a p-value of 0.077 ( $> 0.05$ ) and a t-statistic of 1.772. In JD-R Theory, the work environment, as a job resource, has a greater direct impact on performance than the burnout mechanism. These findings suggest that a generally positive work atmosphere and a strong mentorship structure can help individuals retain emotional stability, preventing burnout from becoming a determining factor in performance.

## **CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS**

According to the research findings, workload has no significant effect on burnout, indicating that frontline workers' burden is reasonable and balanced with available resources. Conversely, the work environment has a substantial impact on burnout, with accommodating working conditions lowering employee fatigue levels. Burnout has been shown to have a substantial impact on performance; hence, increased burnout reduces energy, motivation, and work

concentration. Workload also has a strong direct impact on performance, implying that a tough but manageable workload might boost productivity. Furthermore, the work environment has a substantial impact on performance, with a comfortable and supportive work environment potentially improving employee performance. However, burnout does not mediate the influence of workload or the work environment on performance; thus, these two variables have a more dominant direct influence on employee performance. Management is advised to continue managing workloads to ensure they remain balanced and not excessive, and to improve the quality of the work environment through managerial support, effective communication, and the provision of adequate workplace facilities. These efforts are essential for maintaining optimal employee performance while preventing potential burnout in the future.

#### **ADVANCED RESEARCH**

The limitation of this study lies in the variables used. Therefore, for future researchers, it is recommended to include additional variables such as job satisfaction, work engagement, or organizational support as mediating or moderating variables, and to expand the scope of the research to different organizational contexts and sectors in order to enrich the empirical findings.

#### **ACKNOWLEDGMENT**

The author would like to express his deepest gratitude and appreciation to his advisors and examiners for their guidance, constructive feedback, and support throughout the process of writing this article, which enabled its successful completion.

#### **REFERENCES**

- Agustin. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Padapt. Gama Panca Makmur Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 128-136.
- Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Capella Medan. *Remik*, 6(4), 864-874.
- Chandra, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout. *Jurnal Maneksi*, 13(1).
- Chintya Ones Charli, Putri Intan Permata Sari, F. S. A. (2020). The Influence Of The Work Environment, Motivation, And Job Satisfaction On The Performance Of Employees In Drinking Water (Pdam) In Padang City. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1).
- Dewi Sri Rezeki, Sjahril Effendy Pasaribu, S. B. (2023). Peran Mediasi Stres Kerja Pada Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Pasien Covid-19 Rsud Dr. Pirngadi Medan. *Urnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1).
- Dinda Puspita Rajagukguk, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Insentif Terhadap kinerja Frontliner Pt brikctanah Abang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(1), 16-22.
- Donny Indriyanto, G. T. S. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja

- Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Kcp Bank Jateng Di Kabupaten Pemalang). *Jurnal Magisma*, 8(1).
- Gautama, I., & Wardani, R. (2025). Analisa Beban Kerja Dan Tingkat Kelelahan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Igd Dan Ruang Rawat Inap Rs Pusdikkes Puskesad Jakarta Timur. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 19(2).
- Herwin Tri Munardi, Tjipto Djuhartono, N. S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt National Finance. *Jurnal Arastirma Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Unpam*, 1(2).
- Ihan Diah Ulhaq Kurnia Putri, N. L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Khofifah, M. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Mahasiswa Kelas Professional Stie Ibmt Surabaya Melinda Khofifah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibmt Surabaya. 10(6), 599-605.
- Melinia Ajeng Sasanti, C. A. S. I. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(3).
- Natalia Nadapdap, Ferry Panjaitan Hanna Damanik, S. I. R. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Melalui Burnout Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Genung: Entrepreneurship, Management, And Business Journal*, 1(2).
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan beban Kerja Terhadap Kinerja. 1(2), 108-110.
- Nurul Hidayatus Sholehah, E. H. L. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Burnout sebagai Variabel Mediasi. *Kolegial*, 11(2).
- Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).
- Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, I. M. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention melalui Burnout pada Karyawan Pt Bni Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).
- Pratiwi, S. D. (2025). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Priyatin, P., & Helmy, I. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Person-Job Fit Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 4(2), 233-241. <https://doi.org/10.32639/Jimmba.V4i2.93>
- Putri, J. D. U. K. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada Studi Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(4).
- Putri Ria Sundari, L. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Melalui Burnout Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *Adi Bisnis Digital Interdisiplin (Abdi Jurnal)*, 3(2).
- Putri, S. D., Purwadhi, & Handayani, N. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan

- Efikasi Diri Terhadap Kinerja Perawat Rsud Kota Bandung Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2).
- Putri Sukowati, S. P. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(1).
- Putu Gede Subhaktiyasa. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4).
- Qiro'na Bariidatul Maulidah, Nugroho Mardi Wibowo, Y. W. (2022). Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Semangat Kerja Karyawan Pada Staf Bpbd Kota Surabaya. *Jurnal Ema -Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 7(2).
- Reza Bayu Ananta, O. A. S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Burnout Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Potong Hewan Surya Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(4).
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Engaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Daiyaplas Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926 -935.
- Sara Romatua Sinaga, S. S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 21(1).
- Syukron Sazly, D. P. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Teluknagakabupaten Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 18(2).
- Tiswanti Ayunasrah<sup>1\*</sup>, Ratnawati<sup>1</sup>, Rahma Diana<sup>1</sup>, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (Juiim)*, 4(1).
- Tri Rizki Aprilian. (2023). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Ofsocial And Economics Research*, 5(2).
- Vanchapo, A. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja. Pasuruan: Qiara Media.*
- Wa Ode Askila, H. S. N. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indomaret Di Sumbawa Besar Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(1), 121-131.
- Wayan Sugiarto, Sri Milfayetti, M. R. L. (2020). Hubungan Lingkungan Kerja Dan Konsep Diri Dengan Burnout Pada Anggota Brigade Mobile Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*.
- Yohan Indrawan, Meiske Claudia, A. R. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout (Studi Pada Karyawan Pt. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 10(1).
- Yuliana Fransiska, Z. T. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).