



---

## PERAN ROLE STRES DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT*

Oleh

Ida Ayu Oka Martini<sup>1)</sup>, Desak Made Febri Purnama Sari<sup>2)</sup>, Ida Ayu Intan Swandewi<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pendidikan Nasional

Email: [1mdayuoka@yahoo.co.id](mailto:mdayuoka@yahoo.co.id)

### Abstract

This study aims to determine the effect of workload on role stress, the effect of workload on burnout, the effect of role stress on burnout and to determine the role of role stress in mediating the effect of workload on burnout. The number of samples in this study was 50. The data analysis techniques used were path analysis and single test. The results showed that workload had a positive effect on role stress, workload had a positive effect on burnout, role stress had a positive effect on burnout and role stress had a role as a mediator for the effect of workload on burnout.

**Keywords:** Workload, Role Stress, Burnout

### PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi di Indonesia saat ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi seperti, Lion Parcel, JNE, TIKI, J&T Express dan lain sebagainya, sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas terbaik serta memiliki sumber daya manusia yang berkompeten. Karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan ekspedisi rentan mengalami kelelahan kerja, hal ini karena kegiatan sepanjang waktu untuk melayani konsumen mulai dari penerimaan barang, packing barang, hingga pengiriman barang ke penerima barang. Keadaan konstan akan keterlibatan mungkin memiliki efek negatif karena kelelahan sehingga kehilangan kreativitas.

Kelelahan kerja atau bisa disebut dengan istilah *burnout* merupakan fenomena yang sering di jumpai pada suatu organisasi. *Burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang diakibatkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen tinggi, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama. Kohler, (2013) *burnout* adalah suatu proses yang disebabkan oleh stres pekerjaan yang

tidak tertatasi sehingga menyebabkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian dan penurunan pencapaian pribadi.

Griffin (dalam Priansa 2017:260) menyatakan *burnout* adalah perasaan letih (secara fisik dan mental) yang mungkin muncul saat seseorang mengalami *stress* yang terlalu parah dalam jangka waktu yang lama. Handoko (2015:200) *role stress* adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya *stress* yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Penelitian dari Natsir, Hartiti & Sulisno, (2015) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan stres kerja terhadap *burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khamisa *et al.* (2016) menyatakan bahwa *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Priyantika, (2018) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *burnout*. Stres kerja dapat diatasi selama beban kerja tetap terjaga, beban kerja yang berat dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan dan beban kerja yang seimbang akan



membuat karyawan tidak terbebani dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Kuswati (2016;109), apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Beban kerja merupakan pekerjaan yang dilakukan dengan uraian tugas yang seharusnya diselesaikan pada batas waktu tertentu (Tarwaka, 2011:106). Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Maharani & Budianto, (2019), oleh Purbaningrat & Surya, (2015) dan Zulkifli, Tri & Akbar, (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan beban kerja terhadap stres kerja. Beban kerja dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stress.

Beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat. Pada sisi lain hasil penelitian yang dilakukan oleh Atmaja & Suana, (2019) menyatakan beban kerja berpengaruh terhadap *burnout* melalui stres kerja. Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Riana, (2019) dan Saputro, Aima, & Elmi, (2020) menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* melalui stres kerja.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar (J&T Express), yang merupakan salah satu jenis perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman. Salah satu jabatan yang bertugas dalam pengiriman barang pada PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar yaitu karyawan bagian *Rider*, dimana karyawan bagian ini mengalami kelelahan mental atau bisa disebut dengan istilah *burnout*. Indikasi terjadinya *burnout* pada karyawan bagian *Rider*, dilihat dari banyaknya karyawan yang *resign*. Hilangnya tenaga-tenaga potensial tersebut diindikasikan oleh banyaknya tekanan

dalam tugas yang diberikan, karyawan merasa kelelahan, beban kerja yang berlebih hingga beberapa karyawan mengalami stress akibat tingginya resiko yang diterima pada saat pengiriman barang, baik resiko kecelakaan maupun komplain dari konsumen sehingga mereka mengalami *burnout*.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini bertujuan mengungkap Peran *Role Stress* Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* karyawan khususnya, karyawan bagian *Rider* PT. Mitra Dewata Sukses

## LANDASAN TEORI

### Beban Kerja

Beban kerja merupakan pekerjaan yang dilakukan dengan uraian tugas yang seharusnya diselesaikan pada batas waktu tertentu (Tarwaka, 2011:106). Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Menurut Kuswati (2016;109), apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi atau kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Sunnyoto, 2012:64).

### Role Stress

Stres juga diartikan sebagai ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Handoko (2015:200) *role stress* adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stress yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk



menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Hasibuan (2014:204) menyatakan orang-orang yang mengalami stress menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marrah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Stres kerja merupakan kondisi dinamik dimana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, keterbatasan, ataupun tuntutan sesuai dengan harapan sedangkan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Semakin tingginya beban kerja yang di alami karyawan akan memberikan dampak pada stres kerja dan memberikan dampak buruk bagi karyawan.

### **Burnout**

Maslach (dalam Priansa 2017: 259) menyatakan bahwa *burnout* merupakan keadaan seseorang yang merasakan adanya ketegangan emosional saat bekerja sehingga dapat menyebabkan seseorang tersebut menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat. Kohler, (2013) *burnout* adalah suatu proses yang disebabkan oleh stres pekerjaan yang tidak terartasi sehingga menyebabkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian dan penurunan pencapaian pribadi. Luthans (2011:217) menyatakan penyebab terjadinya *burnout* terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian prestasi pribadi.

### **Hipotesis**

#### **Hubungan Beban Kerja dengan *role stress***

Semakin tingginya beban kerja yang di alami karyawan akan memberikan dampak pada stres kerja dan memberikan dampak buruk bagi karyawan. Hal tersebut terbukti dengan hasil penelitian Zulkifli dkk.,(2019) membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel beban kerja dengan stres kerja pada karyawan. Dipertegas oleh Purbaningrat & Surya, (2015) menyatakan bahwa beban kerja dengan stres kerja memiliki pengaruh positif.

H<sub>1</sub>: Beban Kerja berpengaruh positif terhadap *role stress*.

#### **Hubungan Beban Kerja dengan *burnout*.**

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* pada karyawan diantaranya adalah beban kerja. Penelitian Atmaja, (2019), menyatakan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan beban kerja terhadap *burnout*. Beban kerja dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stress dan memicu terjadinya *burnout*. Dondokambey & Pandowo, (2018) dan Kusumaningrum, (2016), menemukan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi *burnout*. Priyantika, (2018) menyatakan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan stres kerja terhadap *burnout*.

H<sub>2</sub>: Beban Kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

#### **Hubungan *Role stress* dengan *burnout*.**

Stres kerja merupakan salah satu contoh tidak terkelolanya sumber daya manusia di suatu perusahaan. Penelitian terdahulu dari Natsir, Hartiti & Sulisno, (2015), Khamisa et al, (2016) dan Priyantika, (2019) menemukan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi *burnout*. Semakin tingginya *role stress* pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi pemahaman karyawan sehingga meningkatkan kejenuhan kerja (*burnout*).

H<sub>3</sub>: *Role stress* berpengaruh positif terhadap *burnout*.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Mitra Dewata Sukses. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan bagian *Rider*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala *semantic differential* skala sepuluh point. Pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikansi 5 persen, metode pengolahan data dilakukan menggunakan *path analysis*, dan untuk menunjukkan pemediasi dipakai rumus Sobel.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

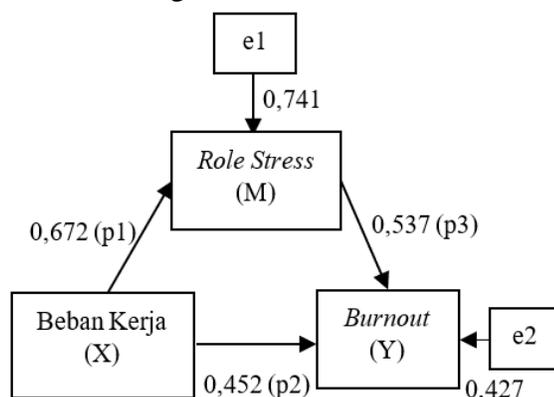
### 1. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

#### Pengaruh Langsung Variabel

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung
Beban Kerja (X) → <i>Role Stress</i> (M)	0,672
Beban Kerja (X) → <i>Burnout</i> (Y)	0,452
<i>Role Stress</i> (M) → <i>Burnout</i> (Y)	0,537

- 1) Besarnya nilai *standardized beta* ( $\beta_1$ ) untuk variabel beban kerja dengan *role stress* adalah 0,672 sehingga dapat diketahui nilai jalur 1 (*path 1*) sebesar 0,672.
- 2) Besarnya nilai *standardized beta* ( $\beta_2$ ) untuk variabel beban kerja dengan *burnout* adalah 0,452 sehingga dapat diketahui nilai jalur 2 (*path 2*) sebesar 0,452.
- 3) Besarnya nilai *standardized beta* ( $\beta_3$ ) untuk variabel *role stress* dengan *burnout* adalah 0,537 sehingga dapat diketahui nilai jalur 3 (*path 3*) sebesar 0,537.

Gambar 1. Diagram Model Analisis Jalur



Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan pengaruh langsung beban kerja (X) terhadap *role stress* (M) sebesar 0,672. Selanjutnya *role stress* (M) berpengaruh terhadap *burnout* (Y) sebesar 0,537. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja (X) terhadap *burnout* (Y) melalui *role stress* (M). Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) ini dirumuskan sebagai berikut.

$$0,672 \times 0,537 = 0,361$$

Pengaruh tidak langsung sebesar 0,361 menunjukkan bahwa beban kerja (X) berpengaruh secara tidak langsung sebesar 36,1 persen terhadap hubungan antara *role stress* (M) terhadap *burnout* (Y)

### 2. Hasil Uji Sobel

- 1) Peran *role stress* memediasi beban kerja dengan *burnout*.

Uji Sobel dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}}$$

Keterangan:

$$a = 0,672$$

$$S_a = 0,095$$

$$b = 0,537$$

$$S_b = 0,091$$

$$z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}}$$

$$z = \frac{(0,672)(0,537)}{\sqrt{(0,537)^2(0,095)^2 + (0,672)^2(0,091)^2 + (0,095)^2(0,091)^2}}$$

$$z = 41,6667$$

Hasil Uji Sobel yang telah dihitung menunjukkan bahwa nilai koefisien z adalah  $41,6667 > 1,96$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil tersebut mengartikan bahwa *role stress* sebagai variabel mediasi dinilai secara positif dan signifikan mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

1. Dari hasil analisis jalur (*path analysis*) untuk variabel beban kerja dapat dijelaskan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*. Nilai koefisien beban kerja sebesar 0,672, menunjukkan bahwa meningkatnya beban kerja maka akan meningkatkan *role stress*. Hal ini menggambarkan apabila beban kerja ditingkatkan pada karyawan bagian *Rider* PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar, maka dapat memicu terjadinya peningkatan stress kerja karyawan. Beban kerja yang tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik,



- keahlian, dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stress.
2. Dari hasil analisis jalur (*path analysis*) untuk variabel beban kerja dapat dijelaskan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Nilai koefisien beban kerja sebesar 0,452, menunjukkan bahwa meningkatnya beban kerja maka akan meningkatkan *burnout*. Hal ini menggambarkan apabila beban kerja ditingkatkan pada karyawan bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar, maka dapat memicu terjadinya peningkatan *burnout* karyawan. Beban pekerjaan yang dirasakan berat atau terlalu banyak oleh karyawan akan memicu kejenuhan kerja yang dirasakan karyawan yang dikenal sebagai sindrom kejenuhan kerja (*job burnout syndrome*).
  3. Dari hasil analisis jalur (*path analysis*) untuk variabel *role stress* dapat dijelaskan bahwa variabel *role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Nilai koefisien *role stress* sebesar 0,537, menunjukkan bahwa meningkatnya *role stress* maka akan meningkatkan *burnout* pada karyawan. Hal ini menggambarkan apabila *role stress* meningkat pada karyawan bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar, maka dapat memicu terjadinya peningkatan *burnout* karyawan. Stress kerja tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja, ketika tekanan dalam bekerja mulai terjadi maka dapat menyebabkan *burnout*.
  4. Dari hasil uji sobel dapat dijelaskan bahwa variabel *role stress* sebagai variabel mediasi dinilai secara positif dan signifikan mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Hal ini menggambarkan apabila beban kerja ditingkatkan secara tidak langsung berpengaruh terhadap *burnout* melalui stress kerja. Beban kerja yang tinggi dirasakan oleh karyawan bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar secara langsung menimbulkan stress yang berkepanjangan sehingga secara langsung

sikap *burnout* karyawan dalam bekerja akan terjadi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Beban kerja berpengaruh positif terhadap *role stress* pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar. Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar. *Role stress* berpengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar. Dana *Role stress* berperan sebagai pemediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar.

### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas untuk mewujudkan kenyamanan karyawan bekerja (*burnout*) dapat dilakukan melalui menjaga *role stress* dan dengan menjaga agar beban kerja karyawan bagian Rider tetap terjaga, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya tanpa ada tekanan, sehingga mampu mengontrol emosi pada saat bekerja.

### Keterbatasan dan Penelitian ke Depan

*Burnout* sesungguhnya dipengaruhi oleh faktor yang sangat kompleks, namun dalam hal ini hanya dibahas beban kerja dan *role stress*, Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memasukkan sejumlah variabel lain yang relevan, agar memberikan hasil yang lebih sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atmaja, I. G. I. W., & Suana, I. W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(2), 815.
- [2] Chernis, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human service. London: Dage Publicatoin



- [3] Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- [4] Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). The Effect of Workload on Role Stress and Burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 03(03).
- [5] Dondokambey, S. &, & Pandowo. (2018). The Effect Of Workload And Work Environment On Job Burnout (Case Study at Eye Hospital Sulawesi Utara). *Jurnal Emba*, 6(4), 3118–3127.
- [6] Handoko, (2015). *Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta.
- [7] Hasibuan, SP. Melayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2016). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Journal Of Business Studies*, 2(4), 3.
- [9] Kohler, Bahrer S. (2013). *Burnout for Expert: Prevention in the context of living and working*. London: Springer Science & Business Media.
- [10] Kusumaningrum, I. Y. (2016). Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(3), 329–342.
- [11] Kuswati, R. (2016). Teknologi Informasi Dan Reposisi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- [12] Luthans, Fred. (2011). *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A.Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia , Jakarta: PT. Indeks
- [13] Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Journal Of Management and Business Review*, 3(2).
- [14] Natsir, M., Hartiti, T., & Sulisno, M. (2015). Hubungan Antara Self Efficacy Dan Stres Kerja Dengan Burnout Pada Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawat Pada Rs Pemerintah Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 30–35.
- [15] Priansa,D.J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- [16] Priyantika, D. F. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Teknik PT Pelindo Marine Service Surabaya Melalui Burnout sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 296–305.
- [17] Purbaningrat, P. M., & Surya, I. B. K. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi PT. Lianinti Abadi di Denpasar. *E-jurnal Manajemen UNUD*, 4 , 1149-1165.
- [18] Saputro, R., Aima, M. H., & Elmi, F. (2020). Effect Of Work Stress And Work Load On Burnout And Its Implementation In Turnover Intention Erha Clinic Branch Office (Bogor, Depok And Mangga Besar). *Journal Of Business Studies*, 1(3), 262–280.  
<https://doi.org/10.31933/DIJMS>
- [19] Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- [20] Zulkifli, Shinta Tri, S. A. A. (2019). Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1).