

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *BURNOUT* TERHADAP KINERJA  
INDIVIDU: DIMEDIASI OLEH *EMOTIONAL INTELLIGENCE***

**Wahyu Eko Pujianto<sup>1</sup>, Sasmita Mardiananingrum<sup>2</sup>**

Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

Email: [wahyueko.mnj@unusida.ac.id](mailto:wahyueko.mnj@unusida.ac.id)<sup>1</sup>, [sasmitariana25@gmail.com](mailto:sasmitariana25@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh workload dan burnout terhadap individual performance, dengan emotional intelligence (EI) sebagai variabel mediasi. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah bahwa EI memediasi hubungan antara workload, burnout, dan individual performance. Data dikumpulkan dari 54 responden dari berbagai profesi pekerjaan yang ada di kota Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dengan Google Form. Proses analisis ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa workload memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap individual performance, sementara burnout tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, EI ditemukan memediasi secara signifikan hubungan antara workload dan individual performance. Namun, EI tidak memediasi hubungan antara burnout dan individual performance secara signifikan. Penemuan ini mengindikasikan bahwa meningkatkan EI dapat membantu karyawan mengelola beban kerja yang tinggi dan dapat meningkatkan kinerja.

**Kata Kunci:** Workload, Burnout, Individual Performance, Emotional Intelligence, Manajemen Sumber Daya Manusia.

## PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja Kontemporer ditandai dengan spesialisasi, digitalisasi, konvergensi semakin meningkat serta ketidakstabilan menciptakan kondisi yang menyebabkan banyak individu mengalami tingkat frustrasi dan tekanan emosional yang tinggi (Miswar, M. D., Sofyan, E., Rifqi, A. I., Wibowo, Y. A., Asri, S., & Darwis, 2023) sehingga menyebabkan burnout akibat workload yang belum bisa ditangani. Workload dan burnout yang terlalu tinggi dapat menyebabkan penyakit fisik atau mental yang dapat menyebabkan efek negatif pada individu (Figrandi, 2023). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hauck, E.L., & Snyder, L.A., and Cox-Fuenzalida, L.E, 2008) mengatakan bahwa ketika beban kerja meningkat, kinerja akan menurun dan tingkat stres di tempat kerja akan meningkat.

Beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada kinerja karena dapat menimbulkan reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan ketidaksabaran, serta kelelahan fisik dan mental (Jannah, 2021) . (Shah, Syed Saad Hussain., Ahsan Raza Jaffari., Jabran Aziz., Wasiq Ejaz, Ihsan Ul-Haq., 2011) menyatakan bahwa beban kerja memiliki dampak yang baik terhadap kinerja, dan karena kinerja merupakan faktor dalam menentukan seberapa besar insentif yang akan diterima karyawan, maka tinjauan kinerja oleh supervisor menjadi sangat penting ketika beban kerja tinggi. 80% manajer dan pekerja di AS dilaporkan mengalami stres yang signifikan pada tahun 2019, menurut statistik dari American Institute of Stress. Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat adalah variabel utama yang berkontribusi (Helmi Pratama, 2023)

Pada tahun 2019, WHO merilis data yang menunjukkan bahwa 50% karyawan memutuskan berhenti karena burnout (Helmi Pratama, 2023) Pekerja di berbagai industri mengalami kelelahan dan meningkatnya ketidaktertarikan yang disebabkan oleh stres di tempat kerja yang tidak dapat dikelola. Namun beberapa profesi menempatkan pekerjaannya di lingkungan yang memperparah stres tersebut, sehingga menyebabkan tingkat kelelahan yang lebih tinggi dari rata-rata. Survei pada tahun 2021 dari Indeed menemukan lonjakan kelelahan karyawan sebesar 9% dibandingkan angka sebelum COVID. Hanya 24% pekerja yang disurvei pada tahun 2022 merasa perusahaan mereka memberikan dukungan yang memadai kepada pekerja dibandingkan dengan 49% pekerja yang puas dengan dukungan pemberi kerja pada tahun 2020 (Jennie Overton, 2023)



Gambar 1 Data Burnout  
Sumber : DataIndonesia.id

Menurut DataIndonesia.id Gejala burnout yang paling sering dialami generasi z di Indoensia adalah selalu merasa kelelahan. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh 27% dari 1.190 responden pada periode 24-27 Juli 2023. Sebanyak 21% responden dari generasi Z menyatakan bahwa gejala burnout yang mereka alami berupa merasa tidak berguna. Kemudian, 15% responden merasa sulit tidur. Responden yang punya gejala burnout berupa depresi dan mudah marah masing-masing sebesar 11% dan 10%. Sebanyak 8% responden menyatakan gejala burnout yang sering dialami berupa sakit kepala. Sementara, 3% responden membenci pekerjaannya (Febriana Sulistya Pratiwi., 2023).

Konsep yang mendasari perilaku burnout mengacu pada teori perilaku, khususnya teori atribusi. Itu teori atribusi merupakan teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider yang berpendapat bahwa tingkah laku seseorang ditentukan oleh kombinasi kekuatan internal, yaitu faktor asal dari dalam diri seseorang, seperti kemampuan atau usaha, dan kekuatan luar (external force), yaitu faktor luar dalam pekerjaan atau faktor keberuntungan (Fernaldi, 2015) Atribusi adalah teori yang berhubungan dengan upaya untuk memahami alasan perilaku kita dan orang lain. (Weiner, 2010) Definisi formalnya, atribusi merupakan upaya untuk memahami penyebab di balik individu berperilaku negatif.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan mediasi seperti emotional intelligence dalam menjejelaskan pengaruh workload dan burnout terhadap kinerja individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Untuk menjawab tujuan dari penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 54 responden yang bekerja dari berbagai profesi. Selanjutnya penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan SmartPLS 4.0 dalam analisis ini dilakukan beberapa pengujian seperti uji validitas dan reliabilitas, uji gof, dan uji hipotesis.

Diharapkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak workload dan burnout terhadap individual performance dimediasi emotinal intelligence. Peneliti memberikan solusi mengenai permasalahan yang terjadi terhadap wokload dengan Metode Workload Analysis diharapkan dapat mengukur beban kerja dan burnout mengacu pada teori perilaku, khususnya teori atribusi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah metodologi penelitian berbasis positivisme, dianggap ilmiah karena telah memenuhi standar keilmuan secara konkret atau empiris, objektif, terukur, logis, dan metodis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak workload dan burnout terhadap kinerja individu dan dimediasi oleh emotinal intelligence. Populasi dalam penelitian ini adalah perkeja dari bergai profesi yang ada di kota Sidoarjo. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, Penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data dilakukan peneliti secara online atau elektronik dengan media Google Form. Dalam penelitian ini, aplikasi SmartPLS 4.0 digunakan untuk mengukur data penelitian. Selanjutnya, data ini diproses dengan teknik analisis statistik yang tepat untuk menguji kebenaran hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang tepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
Workload	Saya sering merasa bahwa beban kerja saya terlalu berat	0.823	0.850	0.894	0.680
	Saya merasa kesulitan untuk menyelesaikan semua tugas	0.745			

	pekerjaan tepat waktu				
	Pekerjaan saya sering memerlukan saya untuk bekerja lebih dari jam kerja normal	0.864			
	Saya merasa pekerjaan saya membutuhkan banyak usaha fisik dan mental	0.860			
Burnout	Saya sering merasa kelelahan secara emosional di tempat kerja	0.736			
	Saya merasa tidak termotivasi untuk bekerja setiap hari	0.895	0.859	0.904	0.703
	Saya merasa tidak bersemangat atau lelah saat memulai hari kerja	0.916			
	Saya merasa sinis atau negatif terhadap pekerjaan saya	0.794			
Individual Performance	Saya merasa mampu menyelesaikan tugas dengan efisien	0.786			
	Saya merasa kualitas kerja saya tinggi	0.853	0.778	0.857	0.601
	Saya sering mencapai atau melebihi target pekerjaan saya	0.749			
	Saya merasa produktivitas kerja saya memuaskan	0.705			
Emotional Intelligence	Saya mampu mengenali dan mengerti perasaan saya sendiri	0.810			
	Saya dapat mengendalikan emosi saya dalam situasi yang sulit	0.804			
	Saya bisa memahami emosi dan perasaan orang lain	0.753	0.779	0.856	0.598
	Saya mampu memotivasi diri sendiri bahkan dalam kondisi yang penuh tekanan	0.721			

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Indikator dianggap valid apabila memiliki nilai outerloading  $> 0,70$ . Uji composite reliability setiap variabel memenuhi syarat apabila nilainya  $> 0,60$ . Nilai ini juga dianggap valid apabila nilai uji AVE  $> 0,50$  dan nilai Cronbach's Alpha setara dengan  $0,7$  dianggap masuk akal dan reliabel. (Hair et al., 2019).

Pada tabel 1 diatas, seluruh nilai outerloading setiap item jumlah nilai  $> 0,70$  sehingga dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas konvergen, composite reliability variabel workload senilai  $0,894$ , composite reliability variabel burnout bernilai  $0,904$ , composite reliability individual performance bernilai  $0,857$  dan reliabilitas komposit variabel emotional intelligence sebesar  $0,856$ . Semua variabel memiliki nilai  $>$  dari  $0,60$ , menunjukkan semua dapat dikatakan reliabel. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha lebih  $> 0,7$ , dan nilai AVE  $> 0,5$  menunjukkan data yang digunakan memenuhi.

Tabel 2. Hasil Uji R-Square

	R-Square	R-Square adjusted
Individual Performance (Y)	0.528	0.500

*Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)*

Hasil R-square menganalisis variabel endogen apakah kuat dalam melakukan analisa pada struktural model. Nilai R-square akan dibagi menjadi tiga kategori: 0,25 (lemah), 0,50 (sedang), dan 0,75 (kuat) (HAIR, Joseph F., 2019) Pada tabel 2 diatas, didapatkan nilai R-Square untuk variabel individual performance adalah 0,528 atau 52,8% kategori sedang (HAIR, Joseph F., 2019)

Tabel 3. Hasil Goodness of Fit (GoF)

	Strated Model	Estimated Model	Model
SRMR	0.088	0.088	Fit
d_ULS	1.043	1.043	Fit
d_G	0.491	0.491	Fit
Chi-Square	144.494	144.494	Fit
NFI	0.697	0.697	Fit

*Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)*

Uji goodness of fit model dapat dilihat dari nilai  $NFI \geq 0,662$  dinyatakan fit. Hasil uji goodness of fit model PLS pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai NFI 0,697 berarti FIT. Dengan demikian dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini telah memiliki goodness of fit yang tinggi dan layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P Values
Burnout – Emotional Intelligence	-0.205	-0.198	0.209	0.979	0.328
Burnout – Individual Performance	0.087	0.098	0.130	0.667	0.505
Emotional Intelligence – Individual Performance	0.525	0.535	0.090	5.812	0.000
Workload –Emotional Intelligence	0.149	0.164	0.178	0.837	0.403
Workload – Individual Performance	0.444	0.448	0.113	3.928	0.000

*Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)*

Tabel 4, variabel burnout terhadap emotional intelligence mendapatkan nilai koefisien -0.205 nilai negatif. Variabel burnout terhadap variable individual performance sebesar 0.087 nilai positif. Variabel emotional intelligence terhadap variable individual performance sebesar 0.525 nilai positif . Variabel workload terhadap variabel emotional intelligence terhadap variabel individual performance sebanyak 0.149 nilai positif dan variabel workload terhadap variable individual performance sebesar 0.444 nilai positif. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel burnout terhadap emotional intelligence memperoleh nilai t-statistic:  $0,979 < 1,96$  dan nilai p-value:  $0,328$ . Artinya burnout berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap emotional intelligence
- 2) Variabel burnout terhadap individual performance memperoleh nilai t-statistic:  $0,667 <$

- 1,96 dan nilai p-value: 0.505. Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara burnout dan individual performance.
- 3) Variabel emotional intelligence terhadap individual performance memperoleh nilai t-statistic:  $5.812 > 1,96$  dan nilai p-value: 0.000. Artinya emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap individual performance.
  - 4) Variabel workload terhadap emotional intelligence memperoleh nilai t-statistic:  $0.837 < 1,96$  dan nilai p-value: 0.403. hasil ini negatif. Artinya, tidak ada hubungan yang signifikan antara workload dan emotional intelligence.
  - 5) Variabel workload terhadap individual performance memperoleh nilai t-statistic:  $3.928 > 1,96$  dan nilai p-value: 0.000. hasil ini positif. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara workload dan individual performance.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian analisis menunjukkan bahwa workload memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap individual performance. Ini menunjukkan bahwa beban kerja yang menantang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka, asalkan beban kerja tersebut berada dalam batas yang dapat dikelola. Analisis menunjukkan bahwa burnout tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap individual performance. Hal ini mungkin disebabkan oleh adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja individu, seperti mekanisme coping yang efektif dan dukungan sosial yang baik. Emotional intelligence ditemukan memediasi secara signifikan hubungan antara workload dan individual performance. Ini mengindikasikan bahwa karyawan dengan EI yang tinggi lebih mampu mengelola beban kerja yang tinggi dan tetap mempertahankan kinerja yang baik. Namun, EI tidak memediasi hubungan antara burnout dan individual performance secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa meskipun EI penting untuk manajemen emosi, faktor-faktor lain seperti manajemen beban kerja dan dukungan sosial mungkin lebih penting dalam mempengaruhi kinerja individu yang mengalami burnout.

Untuk penelitian lebih lanjut peneliti dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan berbagai sektor industri dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara workload, burnout, EI, dan individual performance. penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti dukungan sosial, budaya organisasi, dan faktor individu lainnya yang dapat mempengaruhi hubungan ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditiya, Variza, Refdi Saidina Ali, & D. R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(3), 2671-2683.
- Al Fathoni, A. S., & Pujianto, W. E. (2024). Dukungan Organisasi Yang Dirasakan Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Individu\_ Efek Mediasi Dari Perilaku Kewargaan Organisasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(1), 576-586.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating Emotional Abilities to Social Functioning : A Comparison of Self-Report and Performance Measures of Emotional Intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780–795. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.4.780>
- Dewi, Gusti Ayu Sri Puspa Sudiana, I. W. (2020). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Kemampuantechnik Pemakai, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Pemakai Sistem Lpd Digital Di Kota Madya Denpasar. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 118–141.
- Dolan, E. D., Mohr, D., Lempa, M., Drph, M. P. H., Joos, S., Fihn, S. D., Nelson, K. M., & Helfrich, C. D. (2015). Using a Single Item to Measure Burnout in Primary Care Staff: A Psychometric Evaluation. *Journal of General Internal Medicine*, 30, 582–587. <https://doi.org/10.1007/s11606->

- Dr. Roslina Alam, S.E., M. S. (2022). KELELAHAN KERJA (BURNOUT) Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian. PENERBIT KAMPUS.
- Fauziah Mahnizar Nasution, Hasnah Nasution, A. M. H. (2023). KECERDASAN EMOSIONAL DALAM PERSPEKTIF DANIEL GOLEMAN (ANALISIS BUKU EMOTIONAL INTELLIGENCE). *Jurnal Hukum Islam Dan Humaniora*, 2(3), 651–659.
- Febriana Sulistya Pratiwi. (2023). Gejala Burnout yang Dialami Gen Z Indonesia. *DataIndonesia.Id*.
- Fernaldi, K. (2015). The Impact of Burnout towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Premier Surabaya Hospital. *International Journal Business Management*, 2(3), 285–294.
- Fiqrandi, F. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO.
- HAIR, Joseph F., et al. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hein Steve. (1999). *Ten Habits of Emotionally Intelligent People*, New-York: The EQ Institut Inc.
- Helmi Pratama. (2023). *Beban Kerja: Faktor & Dimensinya*. HR PODS.
- Jannah, R. F. (2021). PENGARUH BEBAN KERJA SAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ( Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Jennie Overton. (2023). *Statistik kelelahan karyawan untuk tahun 2023*. LIMEADE.
- Kurnia, S. (2020). Pengaruh big five personality dengan kejadian burnout pada mahasiswa pendidikan kedokteran. *JIMKI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kedokteran Indonesia*, 8(1), 64–70.
- Maharani, R. and Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Journal of Management Review*, 3(2), 327–332.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., ... & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja. *Yayasan Kita Menulis*.
- Malau, T. S., & Kasmir, K. (2021). EFFECT OF WORKLOAD AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT . XX WITH JOB SATISFACTION AS. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(5), 909–922.
- Miswar, M. D., Sofyan, E., Rifqi, A. I., Wibowo, Y. A., Asri, S., & Darwis, M. A. (2023). *Peta Jalan Kepemimpinan HMI*. Nas Media Pustaka.
- Nurul Mardiana, F. A. (2022). PENGARUH WORKLOAD DAN JOB INSECURITY TERHADAP WORK FATIGUE. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 5(1), 68–78.
- Shah, Syed Saad Hussain., Ahsan Raza Jaffari., Jabran Aziz., Wasiq Ejaz, Ihsan Ul-Haq., and S. N. R. (2011). *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business workload And Performance Of Employee*. 5(3), 68–69.
- Soepriyanto, G., Meiryani, Amelia, A., & Sudrajat, J. (2023). The Effect of Workload and Burnout on Auditor Performance During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1), 8–21.
- Weiner, B. (2010). Attribution Theory. *International Encyclopedia of Education*, 6, 558–563.
- Yusuf, A. E. (2014). Dampak motivasi terhadap peningkatan kinerja individu. *Humaniora*, 5(45), 494–500.