1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang pertumbuhannya terus meningkat seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia maupun secara global. Sebagai industri yang berorientasi pada pelayanan, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya, terutama karyawan yang berada pada posisi *frontliner*. Karyawan *frontliner*, seperti *front office*, *food & beverage service*, dan *housekeeping*, merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan prima, menekan emosi negatif, serta menampilkan ekspresi positif meskipun dihadapkan pada situasi kerja yang penuh tekanan (Berlianti & Hapsari, 2024).Tuntutan semacam ini menjadikan pekerjaan *frontliner* rentan terhadap berbagai permasalahan psikologis, salah satunya adalah *burnout*.

Burnout didefinisikan sebagai suatu kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat keterpaparan yang berkepanjangan terhadap tuntutan pekerjaan yang tinggi (Maslach & Jackson, 1981, dalam (Fhauzan & Ali, 2024)). Fenomena ini banyak ditemukan pada sektor perhotelan mengingat karakteristik pekerjaan yang menuntut kesiapan fisik dan emosional secara terus-menerus. Penelitian yang dilakukan pada Hotel X di Ambon misalnya, menemukan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan hotel, yang dipicu oleh tuntutan tugas tambahan di luar deskripsi pekerjaan serta jam kerja yang melebihi batas normal (Chandra, 2024). Temuan serupa juga diperoleh pada penelitian di Hotel Crowne Plaza Bandung, yang menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan (Yosanti & Kasmita, 2020). Selain itu, penelitian pada Turi Beach Resort Batam mengungkapkan bahwa beban kerja (workload) memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kelelahan emosional karyawan, yakni sebesar 73,9%, yang mengindikasikan betapa dominannya peran beban kerja dalam memunculkan gejala *burnout* pada karyawan operasional hotel (Manvi & Kurniawan, 2024).

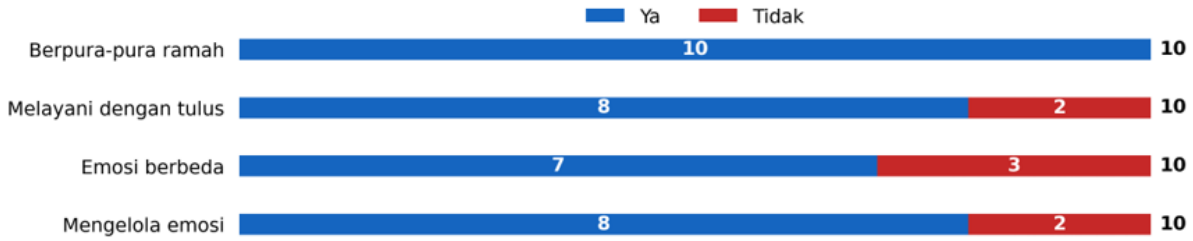
Salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pekerjaan *frontliner* perhotelan adalah *emotional labor*, yaitu upaya individu dalam mengelola dan menampilkan ekspresi emosi tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi meskipun bertentangan dengan perasaan yang sesungguhnya dirasakan Hochschild (1979 dalam Berlianti & Hapsari, 2024)). Karyawan *frontliner* dituntut untuk senantiasa ramah, sabar, dan mampu mengendalikan emosi negatif ketika berhadapan dengan keluhan maupun perilaku tamu yang tidak menyenangkan. Apabila proses pengelolaan emosi ini dilakukan secara terus-menerus tanpa adanya dukungan yang memadai, maka besar kemungkinan akan menimbulkan ketegangan psikologis yang pada akhirnya bermuara pada *burnout*.

Di sisi lain, keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan atau yang dikenal dengan *occupational self-efficacy* turut berperan penting dalam menentukan bagaimana seorang karyawan merespons tuntutan pekerjaannya. Berdasarkan kajian dalam kerangka *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, self-efficacy berfungsi sebagai sumber daya personal (*personal resources*) yang dapat memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan gejala ketegangan (*strain*) yang dialami karyawan. Penelitian longitudinal yang dilakukan oleh (Tomas, 2021) menemukan bahwa konflik peran (*role conflict*) yang tinggi dapat menurunkan keyakinan diri karyawan atas kemampuannya dalam menguasai pekerjaan, dan penurunan self-efficacy tersebut selanjutnya berkontribusi terhadap meningkatnya keluhan kesehatan mental. Dengan demikian, rendahnya occupational self-efficacy berpotensi memperbesar risiko munculnya *burnout*, sementara self-efficacy yang tinggi diduga dapat berfungsi sebagai faktor protektif yang menekan dampak negatif dari tuntutan pekerjaan.

Selain aspek psikologis di atas, *workload* atau beban kerja juga merupakan salah satu tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang secara konsisten terbukti berkontribusi terhadap *burnout* pada berbagai konteks pekerjaan, termasuk sektor perhotelan (Fhauzan & Ali, 2024).

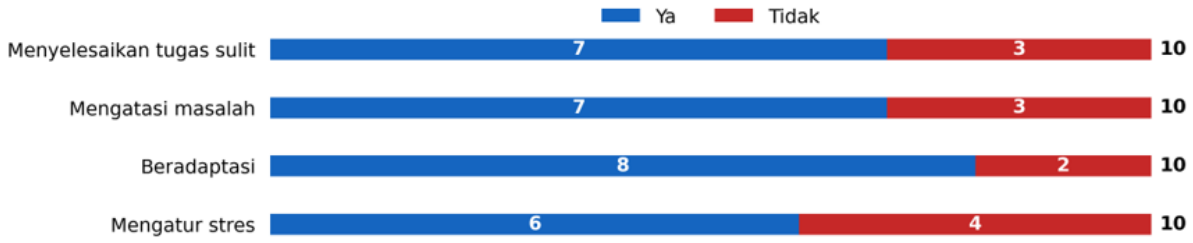
Beban kerja yang berlebihan, baik dari segi kuantitas maupun kompleksitas tugas, dapat menimbulkan tekanan yang berkepanjangan sehingga menguras sumber daya fisik dan psikologis karyawan. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas individu inilah yang pada akhirnya memunculkan gejala kelelahan emosional, sinisme, serta rendahnya pencapaian diri yang menjadi ciri khas dari *burnout*.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Hotel X secara acak didapati adanya gejala *burnout* seperti kelelahan, kurang tanggap dalam menerima instruksi, mobilitas lambat yang pada akhirnya mengakibatkan banyak pekerjaan tidak terselesaikan. Untuk memperkuat hasil wawancara tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap karyawan *frontliner* perhotelan guna memperoleh gambaran awal mengenai *emotional labor*, *occupational self-efficacy*, *workload*, dan *job burnout*. Hasil pra-survei disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Pra-Survei *Emotional Labor*
Sumber: Data Diolah Pra Survei, 2026

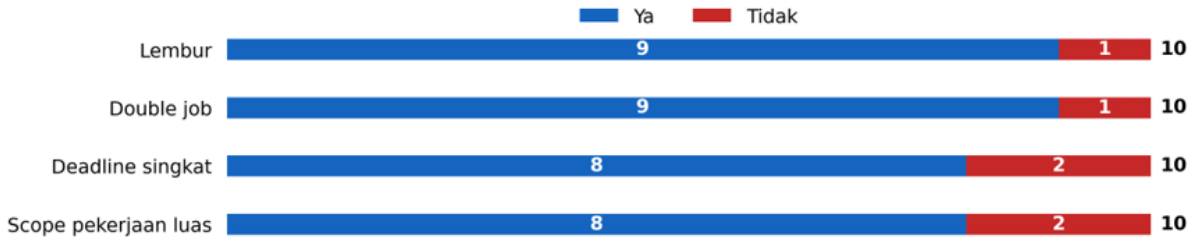
Berdasarkan Gambar 1, hasil pra-survei terhadap 10 karyawan *frontliner* menunjukkan adanya penerapan *emotional labor* dalam menjalankan pekerjaan. Seluruh responden menyatakan pernah berpura-pura ramah ketika melayani tamu, sementara 7 responden mengakui bahwa emosi yang dirasakan berbeda dengan emosi yang ditampilkan. Di sisi lain, masing-masing 8 responden menyatakan mampu melayani tamu dengan tulus dan mengelola emosi selama bekerja, sedangkan 2 responden memberikan jawaban tidak. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan *frontliner* dituntut untuk mengatur dan menampilkan emosi positif dalam pelayanan, meskipun ekspresi tersebut tidak selalu sesuai dengan perasaan yang sebenarnya, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan emosional apabila berlangsung secara terus-menerus.



Gambar 2. Pra-Survei *Occupational Self-Efficacy*
Sumber: Data Diolah Pra Survei, 2026

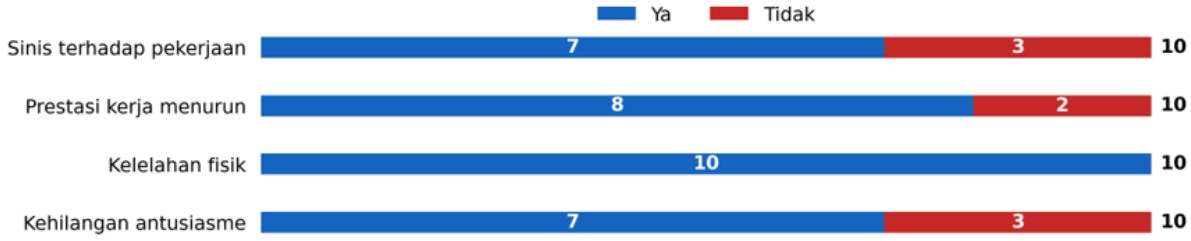
Berdasarkan Gambar 2, hasil pra-survei terhadap 10 karyawan *frontliner* menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *occupational self-efficacy* yang cukup baik. Sebanyak 7 responden menyatakan mampu menyelesaikan tugas yang sulit dan mengatasi masalah dalam pekerjaan, sedangkan 8 responden mampu beradaptasi dengan berbagai situasi kerja. Namun, kemampuan mengatur stres memperoleh jawaban "Ya" paling rendah, yaitu sebanyak 6 responden, sementara 4 responden menyatakan belum mampu mengelola stres dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang meragukan

kemampuannya dalam menghadapi tuntutan dan tekanan pekerjaan, terutama dalam pengelolaan stres, sehingga kondisi ini berpotensi meningkatkan kerentanan terhadap *burnout*.



Gambar 3. Pra-Survei *Workload*
Sumber: Data Diolah Pra Survei, 2026

Berdasarkan Gambar 3, hasil pra-survei terhadap 10 karyawan *frontliner* menunjukkan adanya indikasi *workload* yang cukup tinggi dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebanyak 9 responden menyatakan mengalami tuntutan untuk bekerja lembur dan menjalankan pekerjaan ganda (*double job*), sedangkan 8 responden menyatakan menghadapi *deadline* pekerjaan yang singkat dan memiliki ruang lingkup pekerjaan yang luas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *frontliner* menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, baik dari sisi waktu, jumlah tugas, maupun cakupan pekerjaan, sehingga kondisi ini berpotensi meningkatkan tekanan fisik dan psikologis serta memicu munculnya *burnout*.



Gambar 4. Pra-Survei *Job Burnout*
Sumber: Data Diolah Pra Survei, 2026

Berdasarkan Gambar 4, hasil pra-survei terhadap 10 karyawan *frontliner* menunjukkan adanya indikasi job *burnout* yang cukup tinggi. Seluruh responden menyatakan mengalami kelelahan fisik, sementara 8 responden menyatakan prestasi kerja menurun, serta masing-masing 7 responden mengaku mengalami sinis terhadap pekerjaan dan kehilangan antusiasme dalam bekerja. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *frontliner* telah mengalami beberapa gejala *burnout*, baik dalam bentuk kelelahan fisik maupun perubahan sikap dan penurunan kinerja, yang mengindikasikan adanya permasalahan *burnout* yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil pra-survei pada keempat variabel penelitian, dapat diketahui bahwa karyawan *frontliner* menghadapi tuntutan pengelolaan emosi dalam memberikan pelayanan, masih terdapat keterbatasan dalam mengelola stres dan menghadapi tekanan pekerjaan, serta menghadapi beban kerja yang tinggi berupa lembur, pekerjaan ganda, *deadline* yang singkat, dan ruang lingkup pekerjaan yang luas. Kondisi tersebut juga diikuti dengan munculnya berbagai gejala job *burnout*, seperti kelelahan fisik, penurunan prestasi kerja, sinisme terhadap pekerjaan, dan kehilangan antusiasme. Hasil pra-survei ini menunjukkan bahwa *emotional labor*, *occupational self-efficacy*, dan *workload* merupakan aspek yang relevan untuk dikaji dalam kaitannya dengan *burnout* pada karyawan *frontliner* perhotelan.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara masing-masing variabel tersebut dengan *burnout* secara terpisah maupun sebagian, kajian yang secara

komprehensif mengintegrasikan aspek *emotional labor*, *occupational self-efficacy*, dan *workload* secara bersama-sama dalam memprediksi *burnout* pada karyawan *frontliner* perhotelan masih terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan *frontliner* yang unik menuntut pengelolaan emosi yang intens, kepercayaan diri dalam menghadapi tuntutan tamu yang dinamis, serta beban kerja fisik yang tinggi—menjadikan ketiga variabel ini relevan untuk dikaji secara simultan guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap *burnout*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Kontribusi Aspek Psikologis dan Tuntutan Pekerjaan dalam Memprediksi *Burnout* pada Karyawan Frontliner Perhotelan"**, dengan menempatkan *emotional labor* (X1) dan *occupational self-efficacy* (X2) sebagai representasi aspek psikologis, serta *workload* (X3) sebagai representasi tuntutan pekerjaan, dalam memprediksi *job burnout* (Y). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, sekaligus memberikan masukan praktis bagi manajemen perhotelan dalam merancang strategi pencegahan *burnout* pada karyawan *frontliner*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *emotional labor* berpengaruh terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel?
2. Apakah *occupational self-efficacy* berpengaruh terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel?
3. Apakah *workload* berpengaruh terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel?
4. Apakah *emotional labor*, *occupational self-efficacy*, dan *workload* secara simultan berpengaruh terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *emotional labor* terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel.
2. Menganalisis pengaruh *occupational self-efficacy* terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel.
3. Menganalisis pengaruh *workload* terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel.
4. Menganalisis pengaruh *emotional labor*, *occupational self-efficacy*, dan *workload* secara simultan terhadap *Job Burnout* pada karyawan hotel.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori *Job Demands-Resources* (JDR) sebagai Kerangka Teoritis

2.1.1 Gambaran Umum Teori *Job Demands-Resources* (JDR)

Teori *Job Demands-Resources* (JDR) merupakan model yang menjelaskan bagaimana karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori besar, yaitu *job demands* (tuntutan pekerjaan) dan *job resources* (sumber daya pekerjaan), yang secara bersama-sama memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan, termasuk terjadinya *burnout*. Model ini bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis pekerjaan, karena tidak membatasi diri pada faktor spesifik tertentu, melainkan pada proses psikologis umum yang berlaku lintas konteks kerja (Xanthopoulou et al., 2007).

2.1.2 Definisi *Job Demands* dan *Job Resources*

Job demands didefinisikan sebagai aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional dari pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik dan/atau psikologis (kognitif dan emosional) yang berkelanjutan, sehingga berasosiasi dengan biaya fisiologis dan psikologis tertentu (Xanthopoulou et al., 2007). Tuntutan ini tidak selalu bersifat negatif, tetapi dapat berubah menjadi *stressor* ketika usaha untuk memenuhinya membutuhkan pemulihan yang tinggi dan tidak diimbangi oleh sumber daya yang memadai.

Job resources merujuk pada aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional dari pekerjaan yang (a) berfungsi mereduksi tuntutan pekerjaan beserta biaya fisiologis/psikologisnya, (b) fungsional dalam mencapai tujuan kerja, atau (c) menstimulasi pertumbuhan, pembelajaran, dan perkembangan pribadi (Xanthopoulou et al., 2007).

Ketiga variabel dapat diposisikan sebagai berikut: *workload* (X3) sebagai representasi *job demands*, karena berkaitan langsung dengan beban kerja yang menuntut usaha fisik dan mental karyawan *frontliner*; *emotional labor* (X1) diposisikan sebagai *job demand* yang bersifat emosional, karena menuntut karyawan mengelola dan menampilkan ekspresi emosi tertentu sesuai aturan organisasi (*display rules*) yang membutuhkan usaha psikologis tersendiri (Grandey, 2000); serta *occupational self-efficacy* (X2) diposisikan sebagai *personal resource* dalam perluasan model JDR, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya menyelesaikan tugas pekerjaan secara efektif, yang berfungsi sebagai penyangga terhadap dampak negatif tuntutan kerja (Xanthopoulou et al., 2007).

Model JDR menjelaskan dua proses psikologis yang berbeda namun saling melengkapi. Pertama, *proses kelelahan (health impairment process)*, yaitu tuntutan pekerjaan yang tinggi dan berkelanjutan menguras energi fisik dan mental karyawan, sehingga menyebabkan kelelahan kronis yang berujung pada *burnout*. Kedua, *proses motivasional (motivational process)*, yaitu sumber daya pekerjaan (baik *job resources* maupun *personal resources*) menumbuhkan motivasi kerja, keterikatan (*engagement*), dan berperan sebagai faktor protektif terhadap *burnout* (Xanthopoulou et al., 2007).

Kerangka ini relevan untuk menjelaskan bagaimana *workload* dan *emotional labor* sebagai *demands* dapat mendorong *burnout* melalui proses kelelahan, sementara *occupational self-efficacy* sebagai *resource* berpotensi menekan *burnout* melalui proses motivasional.

2.1.3 Integrasi Variabel Penelitian ke dalam Model JDR serta Relevansinya dengan Konteks *Frontliner* Perhotelan

Tabel 1. Integrasi variabel penelitian dalam Model JDR

Variabel	*Kategori dalam JDR*	*Justifikasi Teoritis*
Emotional Labor (X1)	*Job Demand* (emosional)	Menuntut regulasi emosi yang menguras sumber daya psikologis (Grandey, 2000)
Workload (X3)	*Job Demand* (kuantitatif)	Beban kerja fisik/kognitif yang tinggi menyebabkan kelelahan (Demerouti & Bakker, 2025)
Occupational Self-Efficacy (X2)	Personal Resource	Berfungsi sebagai penyangga psikologis terhadap dampak negatif tuntutan kerja (Xanthopoulou et al., 2007)
Job Burnout (Y)	*Outcome*	Hasil ketidakseimbangan *demands-resources* (Demerouti et al., 2001)

Sumber: Dalam berbagai penelitian, 2026

Karyawan *frontliner* perhotelan menghadapi tuntutan kerja yang unik karena interaksi langsung dan intensif dengan tamu, yang menuntut regulasi emosi tinggi (*emotional labor*) sekaligus beban kerja fisik dan administratif (*workload*) dalam lingkungan kerja yang menuntut layanan prima. Kondisi ini menjadikan model JDR sangat relevan sebagai kerangka analisis, karena mampu mengakomodasi kombinasi *demands* emosional dan kuantitatif tersebut, sekaligus mengakomodasi peran *resource* personal seperti *self-efficacy* dalam memprediksi *burnout*.

2.2 *Job Burnout*

2.2.1 Definisi *Job Burnout*

Konsep *burnout* pertama kali dikemukakan oleh (Freudenberger, 1974), yang mendefinisikannya sebagai sikap tidak tepat terhadap klien maupun terhadap diri sendiri yang sering kali berkaitan dengan gangguan fisik dan emosional. Freudenberger mengonseptualisasikan *burnout* berdasarkan pengamatannya terhadap para relawan di klinik gratis (*free clinic*) yang mengalami kelelahan akibat keterlibatan kerja yang intens dan berkepanjangan (Arroisi & Afifah, 2022).

Selanjutnya (Maslach et al., 2001) mendefinisikan *burnout* sebagai keadaan individu yang terkuras secara mental dan emosional akibat stres interpersonal yang kronis di tempat kerja. Definisi ini menegaskan bahwa *burnout* bukan sekadar kelelahan biasa, melainkan sindrom psikologis yang muncul dari akumulasi tekanan kerja yang tidak terkelola dalam jangka waktu lama.

Sejalan dengan hal tersebut, (Arroisi & Afifah, 2022) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan hasil dari keadaan stres kronis yang menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional sehingga mengakibatkan penurunan kinerja individu. Selain itu (Zahro et al., 2025) juga menegaskan bahwa *burnout* adalah kondisi kelelahan yang terjadi secara terus-menerus akibat pekerjaan yang intens tanpa memperhatikan kebutuhan diri sendiri, sedangkan (Parashakti & Ekhsan, 2022) memandang *burnout* sebagai kondisi yang muncul akibat ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan kerjanya, yang berujung pada kelelahan dan penurunan prestasi kerja.

Dalam konteks industri perhotelan, *burnout* menjadi persoalan yang sangat relevan karena karyawan *frontliner* (seperti resepsionis, staf reservasi, dan petugas layanan tamu) berada pada garis depan interaksi dengan pelanggan, sehingga rentan mengalami akumulasi tekanan emosional dan psikologis akibat tuntutan pelayanan yang tinggi. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan hotel dicirikan oleh jam kerja panjang, shift kerja yang tidak teratur, tugas yang berulang, serta tuntutan fisik dan emosional yang berat, sehingga menjadikan lingkungan kerja ini kurang kondusif bagi stabilitas emosional karyawan (Nasr, 2026).

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa job *burnout* adalah kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang bersifat kronis akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan berkepanjangan, sehingga menyebabkan penurunan motivasi, sikap negatif terhadap pekerjaan, dan penurunan kinerja individu.

2.2.2 Aspek *Job Burnout*

Terdapat beberapa pandangan mengenai aspek-aspek yang membentuk *burnout*. Baron dan Greenberg (1990, dalam Galis & Puspitadewi, 2023) mengemukakan empat aspek *burnout*, yaitu:

1. *Physical exhaustion*, yakni kelelahan fisik yang ditandai dengan menurunnya tingkat energi dan terganggunya kualitas tidur.
2. *Emotional exhaustion*, yakni kelelahan emosional yang berkaitan dengan menurunnya kemampuan individu dalam memulihkan diri secara emosional
3. *Mental or attitudinal exhaustion*, yakni kelelahan sikap atau mental yang tercermin dari suasana hati dan cara pandang individu terhadap pekerjaannya
4. *Feeling of low personal accomplishment*, yakni rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri atas pencapaian yang telah diraih.

Di pembahasan internasional (Maslach et al., 2001) merumuskan tiga dimensi *burnout* yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi atau sikap sinis terhadap orang lain), dan *reduced personal accomplishment* (rendahnya pencapaian diri).

Kelelahan emosional menyebabkan individu merasa putus asa, tertekan, mudah marah, dan mudah tersinggung; depersonalisasi menimbulkan sikap negatif dan menjauhkan diri dari lingkungan sosial; sedangkan rendahnya pencapaian diri ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap hasil kerja dan tidak memiliki semangat dalam mencapai keberhasilan.

Sementara itu (Manvi & Kurniawan, 2024) mengidentifikasi empat kondisi yang menandakan seseorang mengalami *burnout*, yaitu: keadaan lelah secara fisik yang ditandai dengan gangguan pola makan dan tidur; kelelahan emosional seperti depresi, frustrasi, dan perasaan terjebak dalam pekerjaan; kelelahan mental yang ditandai dengan prasangka buruk dan pandangan pesimis; serta perasaan tidak berdaya atau gagal dalam mencapai sesuatu yang penting dalam hidupnya.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Job Burnout*

Maslach dan Leiter (1997, dalam Arroisi & Afifah, 2022) mengidentifikasi enam faktor utama penyebab *burnout*, yaitu:

1. *Beban kerja (workload)* – ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas pemulihan individu;
2. *Kontrol (control)* – kurangnya kewenangan individu dalam mengambil keputusan terkait pekerjaannya;
3. *Penghargaan dan pengakuan (reward)* – minimnya apresiasi atas kontribusi kerja;
4. *Komunitas (community)* – lemahnya dukungan sosial dan hubungan interpersonal di tempat kerja;
5. *Keadilan (fairness)* – persepsi ketidakadilan dalam perlakuan organisasi; serta
6. *Nilai (value)* – ketidaksesuaian antara nilai pribadi karyawan dengan nilai organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut (Lukić-Nikolić & Garabinović, 2023) menambahkan bahwa faktor penyebab *burnout* pada karyawan hotel dapat dikategorikan menjadi faktor personal (karakteristik kepribadian, kecerdasan emosional, disonansi emosional) dan faktor organisasional (kondisi kerja yang berat, kurangnya pengakuan atas kinerja, beban kerja berlebih, kurangnya kontrol, ketidakcukupan imbalan, ketidakadilan, nilai yang saling bertentangan, struktur organisasi yang birokratis, serta komunikasi yang tidak mendukung).

Selanjutnya, teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikembangkan (Demerouti et al., 2001) menjelaskan bahwa *burnout* dipengaruhi oleh dua kelompok variabel yang berbeda arah pengaruhnya, yaitu *job demands* (tuntutan pekerjaan, seperti beban kerja) yang berkorelasi positif terhadap *burnout*, dan *job resources* (sumber daya kerja, seperti dukungan sosial) yang berkorelasi negatif terhadap *burnout*. Teori ini menjadi landasan penting untuk menjelaskan bagaimana aspek psikologis (sebagai sumber daya personal) dan tuntutan pekerjaan dapat memprediksi terjadinya *burnout* secara simultan.

2.2.4 Indikator *Job Burnout*

(Alfajar & Hidayati, 2022) mengemukakan bahwa tingkat kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat paparan stres kerja yang berkepanjangan dapat diukur melalui indikator berikut:

1. Sikap sinis / acuh (Depersonalisasi) - Kecenderungan individu untuk bersikap dingin, tidak peduli, menjarakkan diri, atau meremehkan tugas, tamu/pelanggan, maupun rekan kerja sebagai bentuk mekanisme pertahanan diri.
2. Penurunan prestasi kerja - Menurunnya produktivitas, efektivitas, serta pencapaian hasil kerja jika dibandingkan dengan standar performa personal atau kriteria keberhasilan organisasi sebelumnya.
3. Kelelahan fisik - Kondisi tubuh yang terasa sangat lelah, menurunnya stamina/energi, serta munculnya gangguan kesehatan akibat keterpaparan beban kerja secara konstan.
4. Kehilangan antusiasme - Mengarahkan pada hilangnya gairah kerja, motivasi, rasa senang, serta keterikatan emosional terhadap peran dan rutinitas dalam pekerjaan harian.

2.3 *Emotional Labor*

2.3.1 Definisi *Emotional Labor*

Pada tahun 1983 konsep *emotional labor* pertama kali diperkenalkan oleh Arlie Russell Hochschild sebagai proses pengelolaan emosi yang dilakukan individu untuk menampilkan ekspresi emosional sesuai dengan tuntutan organisasi selama berinteraksi dengan pelanggan. Dalam pekerjaan sektor jasa, ekspresi emosi menjadi bagian dari pelayanan sehingga pekerja tidak hanya menjual keterampilan dan tenaga, tetapi juga dituntut untuk menampilkan emosi yang dianggap sesuai oleh organisasi (Sengkey et al., 2025).

Pada penerapannya di industri perhotelan *emotional labor* merupakan salah satu karakteristik pekerjaan yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pelayanan. Karyawan *frontliner*, seperti resepsionis, petugas layanan tamu, *concierge*, maupun pelayan restoran dan lain lain dituntut untuk tetap menunjukkan keramahan, kesabaran, dan sikap positif meskipun sedang mengalami kelelahan, tekanan kerja, atau menghadapi perilaku tamu yang sulit. Kondisi tersebut menyebabkan proses regulasi emosi menjadi bagian dari pekerjaan sehari - hari.

Kajian sistematis mengenai emosi karyawan hotel menunjukkan bahwa *emotional labor* menjadi salah satu aspek psikologis yang paling dominan dalam pekerjaan berbasis pelayanan. Literatur juga menunjukkan bahwa tuntutan untuk mengelola emosi secara konsisten berkaitan dengan berbagai konsekuensi psikologis, seperti kelelahan emosional, stres kerja, penurunan kepuasan kerja, dan *burnout*, terutama pada karyawan yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan pelanggan.

Salah satu model *emotional labor* yang paling banyak digunakan dalam penelitian psikologi organisasi dikembangkan oleh (Grandey, 2000) dan selanjutnya dikembangkan oleh berbagai peneliti. Model ini membedakan *emotional labor* ke dalam tiga strategi utama.

a. *Surface Acting*

   Surface acting merupakan strategi ketika individu hanya mengubah ekspresi luar tanpa mengubah perasaan yang sebenarnya. Pada kondisi ini karyawan berpura-pura menampilkan emosi positif, misalnya tetap tersenyum kepada tamu meskipun sebenarnya merasa marah, kecewa, atau lelah (Nabella, 2023)

   Strategi ini sering menimbulkan *emotional dissonance*, yaitu ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dengan emosi yang ditampilkan. Ketidaksesuaian tersebut membutuhkan upaya regulasi yang besar sehingga dalam jangka panjang meningkatkan risiko kelelahan emosional.

b. *Deep Acting*

   Deep acting merupakan usaha individu untuk benar-benar mengubah perasaan internal sehingga sesuai dengan emosi yang diharapkan organisasi. Karyawan tidak hanya berpura-pura tersenyum, tetapi berusaha membangun empati terhadap pelanggan sehingga emosi positif yang ditampilkan menjadi lebih autentik (Suherman et al., 2025). Dibandingkan *surface acting*, strategi ini cenderung menghasilkan tekanan psikologis yang lebih rendah karena tidak menimbulkan konflik antara emosi yang dirasakan dan yang ditampilkan.

c. *Genuine Expression* (*Naturally Felt Emotion*)

   Strategi ini terjadi ketika emosi yang dirasakan individu secara alami telah sesuai dengan tuntutan organisasi sehingga tidak memerlukan usaha regulasi yang besar. Misalnya, karyawan memang merasa senang membantu tamu sehingga ekspresi keramahan muncul secara spontan (Yulianti, Rifani, 2025).

Karakteristik industri perhotelan menjadikan *emotional labor* sebagai salah satu tuntutan utama pekerjaan. Pelayanan hotel menekankan pengalaman pelanggan (*customer experience*), sehingga kualitas interaksi interpersonal menjadi indikator penting keberhasilan organisasi.

Karyawan *frontliner* dituntut untuk tetap menunjukkan sikap profesional ketika menghadapi berbagai situasi seperti keluhan tamu, permintaan yang tidak realistis, antrean panjang, tekanan waktu, maupun konflik interpersonal. Dalam kondisi tersebut mereka harus tetap menjaga keramahan, kesabaran, dan kontrol emosi sesuai standar pelayanan hotel (Banjarnahor & Fazira, 2024).

Bagi karyawan hotel proses regulasi emosi berlangsung hampir sepanjang jam kerja karena mereka terus berinteraksi dengan tamu. Oleh sebab itu *emotional labor* menjadi salah satu prediktor yang relevan dalam menjelaskan munculnya *Burnout* pada pekerjaan pelayanan.

2.3.2 Faktor – faktor yang Memengaruhi *Emotional Labor*

Berdasarkan hasil analisis konten (Lukić-Nikolić & Garabinović, 2023), faktor "emosi" dalam *burnout* karyawan hotel mencakup emotional labour, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), disonansi emosional (*dissonance*), serta usaha dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion and effort*). Faktor-faktor tersebut umumnya muncul akibat:

1. *Interaksi langsung dan intens dengan tamu (customer contact),* yang mengharuskan karyawan menampilkan emosi positif secara konsisten;
2. *Disonansi emosional,* yaitu ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan secara otentik dengan emosi yang harus ditampilkan sesuai tuntutan pekerjaan;
3. *Karakteristik kepribadian (personality)* individu yang memengaruhi kemampuannya dalam mengelola tampilan emosi di tempat kerja.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa *emotional labor* tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan erat dengan kapasitas psikologis individu dalam mengelola emosinya di tengah tuntutan pelayanan yang tinggi.

2.3.3 Indikator *Emotional Labor*

(Sengkey et al., 2025) mengidentifikasi beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana individu melakukan proses pengelolaan emosi dalam memenuhi tuntutan dan standar di lingkungan kerjanya, antara lain:

1. Berpura-pura ramah - Upaya karyawan untuk senantiasa menampilkan ekspresi wajah yang ramah, bersahabat, dan bersikap manis kepada tamu atau rekan kerja, meskipun perasaan atau kondisi emosional yang dirasakannya secara riil sedang tidak demikian.
2. Berusaha tulus melayani sepenuh hati - Usaha individu untuk menginternalisasi dan menyesuaikan perasaan dalam dirinya agar pelayanan yang diberikan tidak sekadar kepura-puraan di permukaan, melainkan tampak autentik, ikhlas, dan berorientasi pada kepuasan tamu.
3. Perbedaan emosi saat melayani dan tidak melayani tamu - Adanya ketidaksesuaian (*emotional dissonance*) antara ekspresi emosi profesional yang wajib ditunjukkan ketika berhadapan langsung dengan tamu/pelanggan dan kondisi emosi sebenarnya yang dirasakan di luar situasi pelayanan.
4. Pengelolaan emosi agar tidak meledak-ledak - Kemampuan dan regulasi diri individu dalam mengontrol dorongan emosi negatif (seperti rasa marah, kesal, atau frustrasi) agar tetap tenang dan profesional meskipun berada di bawah tekanan kerja.

2.4 *Occupational Self Efficacy*

2.4.1 Definisi *Occupational Self Efficacy*

Occupational self-efficacy merupakan turunan dari konsep *self-efficacy* dalam konteks pekerjaan. (Nugroho & Ariani, 2019) mendefinisikan *occupational self-efficacy* sebagai keyakinan pada kemampuan dan kompetensi seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Selain itu (Tomas, 2021) juga menjelaskan individu dengan *occupational self-efficacy* tinggi akan menganggap tugas yang sulit sebagai tantangan yang harus dihadapi, bukan sebagai ancaman yang harus dihindari.

Secara lebih umum, (Lianto, 2019) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai keyakinan seseorang akan kemampuannya yang akan memengaruhi caranya bereaksi terhadap situasi dan kondisi tertentu. *Self-efficacy* dipandangnya sebagai perasaan terhadap kecukupan, efisiensi, dan kemampuan dalam mengatasi berbagai masalah kehidupan, sedangkan (Hidayat et al., 2025) merujuknya pada keyakinan individu mengenai kemampuannya melaksanakan suatu tugas secara berhasil.

Dalam hal organisasi, *occupational self-efficacy* tidak hanya mencerminkan rasa percaya diri secara umum tetapi secara khusus mengacu pada keyakinan pekerja bahwa dirinya mampu melaksanakan tuntutan pekerjaan secara efektif. Karyawan yang memiliki *occupational self-efficacy* tinggi cenderung lebih optimis dalam menghadapi tekanan kerja, mampu mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi, serta memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk mempertahankan kinerja meskipun berada dalam situasi yang menantang (Lianto, 2019).

Pada industri perhotelan *occupational self-efficacy* menjadi salah satu sumber daya psikologis (*personal resource*) yang penting. Karyawan *frontliner* dihadapkan pada berbagai tuntutan, seperti memberikan pelayanan yang berkualitas, menangani keluhan tamu, menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tetap menjaga sikap profesional. Dalam situasi tersebut, keyakinan terhadap kemampuan diri berperan dalam menentukan bagaimana individu menghadapi tekanan pekerjaan sehingga dapat meminimalkan risiko munculnya *Burnout*.

Penelitian pada 205 karyawan sektor perhotelan di Indonesia menunjukkan bahwa *occupational self-efficacy* berhubungan positif dengan perilaku kerja proaktif (*job crafting*) (Hapsari, 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan kerjanya cenderung lebih mampu beradaptasi dan mengembangkan strategi kerja yang efektif.

2.4.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi *Occupational Self Efficacy*

(Lianto, 2019) menjelaskan bahwa *self-efficacy* dibentuk atau ditingkatkan melalui empat sumber utama, yaitu:

1. Pengalaman pemenuhan kinerja (*mastery experiences*) – pengalaman keberhasilan individu di masa lalu yang menjadi sumber paling kuat dalam membentuk *self-efficacy*;
2. Pengamatan keberhasilan orang lain (*social/vicarious modeling*) – proses membandingkan diri dengan orang lain yang dianggap setara kemampuannya;
3. Persuasi verbal (*social persuasion*) – keyakinan yang ditumbuhkan melalui dorongan atau kepercayaan dari pihak lain, seperti atasan;
4. Umpan balik psikologis (*psychological*/*affective feedback*) – sensasi emosional yang dirasakan individu dalam menghadapi situasi tertentu, seperti kecemasan atau ketenangan.

Selain itu, penelitian (Nugroho & Ariani, 2019) menemukan bahwa *human resource development* (HRD) *climate* turut berperan sebagai variabel yang berhubungan dengan *occupational self-efficacy* karyawan, di mana persepsi karyawan terhadap iklim pengembangan organisasi yang positif dapat memperkuat keyakinan diri mereka dalam bekerja.

2.4.3 Indikator *Occupational Self-Efficacy*

(Nugroho & Ariani, 2019) mengemukakan sejumlah indikator utama untuk menilai tingkat keyakinan dan penilaian individu terhadap kompetensi dirinya dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan, meliputi:

1. Keyakinan menyelesaikan tugas yang sulit - Tingkat kepercayaan diri individu mengenai kapasitas serta kemampuannya untuk menguasai, menjalankan, dan menuntaskan pekerjaan yang memiliki tingkat kerumitan atau kesulitan yang tinggi.
2. Keyakinan mengatasi permasalahan - Rasa percaya diri individu bahwa ia memiliki keahlian dan cara pandang yang tepat untuk menemukan solusi, mengambil keputusan, serta menangani berbagai hambatan operasional yang muncul di tempat kerja.

3. Keyakinan beradaptasi dengan lingkungan yang sulit - Kemampuan psikologis individu untuk dengan cepat menyesuaikan diri terhadap dinamika kerja yang berubah, tuntutan situasi yang berat, maupun lingkungan kerja yang penuh tantangan.
4. Keyakinan mengatur stres kerja - Penilaian subjektif individu atas kapasitas dirinya dalam mengelola tekanan emosional, menjaga ketenangan mental, dan mengontrol stres akibat beban tugas agar tidak mengganggu kinerjanya.

2.5 *Workload*

2.5.1 Definisi *Workload*

(Zahro et al., 2025) mendefinisikan beban kerja (*workload*) sebagai cerminan pandangan pekerja terhadap rangkaian tugas beserta strategi yang ditempuh untuk mengatasi hambatan yang muncul selama proses pekerjaan berlangsung, yang meliputi volume pekerjaan jasmani maupun rohani yang menjadi tanggung jawab individu.

Sejalan dengan itu, (Sakimandoko & Purba, 2021) mendefinisikan *work overload* sebagai situasi ketika individu merasakan banyaknya jumlah pekerjaan yang dimiliki dan dituntut untuk menyelesaikannya dengan cepat atau terlalu keras, sehingga muncul persepsi bahwa tugas yang diterima terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu yang terbatas (*too much to do*).

Beban kerja yang berlebihan kerap menjadi sumber stres kerja, yang berujung pada *Burnout*, yaitu kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat tekanan pekerjaan yang berkepanjangan. *Burnout* berdampak negatif pada motivasi, keterlibatan, dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya menurunkan kinerja mereka (Fhauzan & Ali, 2024).

Pada industri perhotelan beban kerja merupakan salah satu tuntutan utama yang dihadapi karyawan, khususnya pada bagian *frontliner*. Karyawan *front office*, resepsionis, *guest relation officer*, maupun *concierge* dituntut memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan ramah kepada tamu dalam berbagai kondisi. Selain menyelesaikan tugas administratif, mereka juga harus menangani keluhan tamu, menghadapi lonjakan jumlah pengunjung pada periode tertentu, serta tetap mempertahankan kualitas pelayanan sesuai standar hotel.

Penelitian mengenai beban kerja pada departemen *front office* di hotel menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang belum sebanding dengan volume pekerjaan menyebabkan tingginya beban kerja, terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat (Sanjaya et al., 2024). Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya tekanan kerja dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Penelitian pada karyawan hotel menemukan bahwa beban kerja mental yang tinggi, terutama pada aspek *mental demand* dan *temporal demand*, berkaitan dengan meningkatnya tekanan psikologis selama bekerja (Hartanti et al., 2024).

2.5.2 Faktor - Faktor yang Memengaruhi *Workload*

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tingginya beban kerja pada sektor perhotelan, antara lain:

1. Tuntutan pelayanan yang cepat dan jam kerja yang panjang, termasuk bekerja pada akhir pekan dan hari libur (Lukić-Nikolić & Garabinović, 2023);
2. Fluktuasi tingkat okupansi hotel, khususnya pada periode puncak (*peak season*) seperti musim liburan atau kegiatan MICE (Lisna, 2024);
3. Kompleksitas dan keragaman tugas (*multitasking*) yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas (Lukić-Nikolić & Garabinović, 2023));
4. Tekanan menjaga standar layanan yang konsisten meskipun berhadapan dengan situasi yang melelahkan (Lukić-Nikolić & Garabinović, 2023).

2.5.3 Indikator Beban Kerja */ Workload*

(Saputri & Farhani, 2024) merumuskan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur besarnya beban kerja, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, yang ditanggung oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu, yaitu:

1. Kerja *overtime* (Lembur) - Tingkat frekuensi dan durasi jam kerja melebihi standar waktu reguler yang ditetapkan organisasi yang harus dijalankan karyawan untuk menyelesaikan kewajiban kerjanya.
2. Tuntutan *double job* / *multitasking* - Kondisi di mana karyawan dituntut untuk mengemban beberapa peran sekaligus atau mengerjakan berbagai jenis tugas yang berbeda dalam waktu yang bersamaan.
3. Tenggat waktu (*deadline*) yang singkat - Adanya alokasi waktu yang sangat terbatas, ketat, atau mendesak dalam penuntasan tugas, sehingga meningkatkan tekanan kerja dan kebutuhan akan kecepatan penyelesaian.
4. Cakupan (*scope*) pekerjaan yang luas - Banyaknya variasi tugas, luasnya area tanggung jawab, serta tingginya keanekaragaman kegiatan operasional yang harus ditangani oleh seorang karyawan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Tabel Penelitian Terdahulu

No	*Peneliti*	*Hasil Penelitian*	*Relevansi*
1	(Harjanti & Charistianty, 2024)	*Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan hotel dan menurunkan *organizational citizenship behavior*. (Dinamika Journals)	Terdapat konsekuensi *Burnout* pada industri perhotelan.
2	(Hasnan & Supina, 2024)	*Burnout* menjadi prediktor penurunan kinerja dan meningkatnya intensi *turnover* pada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD. (Jurnal Pariwisata)	Menjelaskan dampak *Burnout* dalam konteks perhotelan Indonesia.
3	(Haq Ibnu & Wahyuni, 2023)	*Burnout* memediasi hubungan antara *high performance work system* dan kepuasan kerja pada karyawan hotel di Surakarta. (UMMAT Journal)	Memperlihatkan bahwa *Burnout* merupakan mekanisme psikologis yang memengaruhi hasil kerja.
4	(Hapsari, 2026)	*Occupational self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *job crafting* pada karyawan perhotelan. (Jurnal UNTAG Surabaya)	Menunjukkan pentingnya OSE sebagai sumber daya psikologis di industri perhotelan.
5	(Hidayat et al., 2025)	Efikasi diri berpengaruh negatif terhadap *Burnout* pada karyawan. (Sinov Journal)	Mendukung dugaan bahwa semakin tinggi efikasi diri, semakin rendah *Burnout*.
6	(Degustia & Damri, 2022)	*Self-efficacy* menurunkan *Burnout* dan meningkatkan kepuasan kerja. (Undiknas Journal)	Menjelaskan mekanisme hubungan antara efikasi diri dan *Burnout*.
7	(Widjaya & Achmadi, 2022)	Professional *self-efficacy* meningkatkan *work engagement* dan	Memperkuat peran efikasi diri sebagai

No	*Peneliti*	*Hasil Penelitian*	*Relevansi*
		kinerja serta berkaitan dengan *Burnout*. (E-Journal of Sam Ratulangi University)	sumber daya psikologis dalam pekerjaan.
8	(Chandra, 2024)	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan hotel. (ejournal-polnam.ac.id)	Mendukung hipotesis bahwa *workload* meningkatkan *Burnout*.
9	(Hasnan & Supina, 2024)	*Workload* berkaitan dengan *Burnout* dan meningkatkan intensi *turnover* pada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD. (jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id)	Menunjukkan dampak beban kerja dalam konteks perhotelan.

Sumber: Dari Berbagai Penelitian

2.7 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Emotional Labor* (X1) Terhadap *Burnout* (Y)

Karyawan *frontliner* perhotelan dituntut untuk senantiasa menampilkan ekspresi emosi tertentu (misalnya keramahan, senyum, dan sikap sopan) kepada tamu, terlepas dari apa yang sebenarnya mereka rasakan. Proses pengelolaan emosi agar sesuai dengan aturan tampilan (*display rules*) organisasi ini dikenal sebagai *emotional labor*. Hochschild (1983 dalam Cheng et al., 2025) membagi *emotional labor* menjadi dua strategi utama, yaitu *surface acting* (menampilkan emosi yang berbeda dari yang dirasakan) dan *deep acting* (berusaha benar-benar merasakan emosi yang harus ditampilkan).

Ketika karyawan *frontliner* secara terus-menerus melakukan *surface acting*, mereka mengalami disonansi emosional, yaitu ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dengan emosi yang ditampilkan. Kondisi ini menuntut sumber daya psikologis yang besar untuk terus dikelola sepanjang *shift* kerja, sehingga lama-kelamaan menguras energi emosional karyawan. Berdasarkan *Conservation of Resources Theory* Hobfoll (1989 dalam Demesrouti, 2025), ketika individu terus-menerus mengeluarkan sumber daya psikologis tanpa adanya pemulihan yang memadai, individu tersebut akan rentan mengalami kelelahan emosional ysang merupakan salah satu dimensi inti dari *burnout*.

Beberapa penelitian terdahulu telah mendukung adanya hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout*, khususnya pada pekerja di sektor jasa yang memiliki kontak intensif dengan pelanggan, seperti halnya karyawan *frontliner* perhotelan (resepsionis, staf *guest relation*, dan staf *food and beverage service*). Karyawan pada posisi ini berhadapan langsung dengan tamu dengan berbagai karakter dan tuntutan, sehingga intensitas pengelolaan emosi yang mereka lakukan cenderung tinggi dan berlangsung dalam durasi kerja yang panjang.

Penulis menyimpulkan semakin tinggi *emotional labor* yang dilakukan oleh karyawan *frontliner* perhotelan khususnya dalam bentuk *surface acting* maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka mengalami *burnout*. Sebaliknya, karyawan yang mampu melakukan *deep acting* atau memiliki kesesuaian emosi yang lebih baik cenderung menunjukkan tingkat *burnout* yang lebih rendah.

H1 : *Emotional Labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan *frontliner* perhotelan.

Pengaruh *Occupational Self-Efficacy* (X2) Terhadap *Burnout* (Y)

Secara teoritis, *occupational self-efficacy* berhubungan negatif dengan *Burnout*. Individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan kerjanya akan lebih mampu mengatasi stres kerja, mempertahankan motivasi, serta menggunakan strategi koping yang adaptif ketika menghadapi tekanan. Sebaliknya, individu dengan *occupational self-efficacy* rendah cenderung lebih mudah merasa kewalahan terhadap tuntutan pekerjaan sehingga berpotensi mengalami kelelahan emosional, penurunan pencapaian diri, dan depersonalisasi sebagai dimensi *Burnout*. Penelitian (Hidayat et al., 2025) menunjukkan bahwa efikasi diri merupakan prediktor negatif *Burnout* pada karyawan. Semakin tinggi efikasi diri, semakin rendah tingkat *Burnout* yang dialami karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Degustia & Damri, 2022) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh negatif terhadap *Burnout* dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan kerja.

Pada konteks industri perhotelan (Hapsari, 2026) menemukan bahwa *occupational self-efficacy* mendorong perilaku kerja proaktif melalui *person-job fit*, yang menunjukkan bahwa keyakinan terhadap kemampuan kerja berperan penting dalam meningkatkan adaptasi karyawan terhadap tuntutan pekerjaan. Berdasarkan berbagai temuan tersebut, *occupational self-efficacy* dapat dipandang sebagai faktor protektif yang membantu karyawan menghadapi tekanan kerja sehingga menurunkan kemungkinan terjadinya *burnout*.

Occupational self-efficacy merupakan salah satu sumber daya psikologis yang memungkinkan individu mengatasi berbagai tuntutan pekerjaan secara efektif (Anggawa & Wartini, 2026). Dalam perspektif *Job Demands–Resources*, keyakinan terhadap kemampuan kerja membantu individu mempertahankan motivasi, meningkatkan kemampuan pemecahan masalah, dan menggunakan strategi koping yang lebih adaptif ketika menghadapi tekanan kerja. Pada karyawan *frontliner* perhotelan, *occupational self-efficacy* berperan dalam meningkatkan kepercayaan diri saat menghadapi keluhan tamu, menyelesaikan konflik pelayanan dan memenuhi standar pelayanan organisasi. Oleh karena itu, semakin tinggi *occupational self-efficacy* yang dimiliki karyawan, semakin kecil kemungkinan individu mengalami *burnout*.

Dalam model *Job Demands–Resources* (JD-R), *occupational self-efficacy* termasuk dalam kategori *personal resources*. *Personal resources* merupakan karakteristik psikologis yang membantu individu mengendalikan lingkungan kerjanya, mengatasi tekanan, serta mencapai tujuan pekerjaan. Karyawan yang memiliki *occupational self-efficacy* tinggi akan memandang tuntutan pekerjaan sebagai tantangan yang dapat diatasi. Sebaliknya, individu dengan rendah cenderung lebih mudah mengalami kecemasan, merasa tidak mampu menghadapi pekerjaan, dan lebih rentan mengalami kelelahan psikologis. Bagi karyawan *frontliner* hotel, *occupational self-efficacy* menjadi modal psikologis yang penting karena pekerjaan mereka menuntut kemampuan komunikasi, penyelesaian masalah, pengambilan keputusan secara cepat, serta pengelolaan emosi ketika berhadapan dengan tamu.

H2 : *Occupational self-efficacy* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan *frontliner* perhotelan.

Pengaruh *Workload* (X3) Terhadap *Burnout* (Y)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *workload* merupakan salah satu prediktor utama *Burnout*. Beban kerja yang tinggi menyebabkan individu mengeluarkan energi fisik maupun psikologis secara terus-menerus sehingga menimbulkan kelelahan emosional dan menurunkan kemampuan individu dalam mempertahankan kualitas kinerja. Penelitian (Chandra, 2024) pada karyawan hotel menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, semakin tinggi pula tingkat *Burnout* yang dialami.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian (Hasnan & Supina, 2024) yang menjelaskan bahwa peningkatan *workload* pada karyawan hotel berkaitan dengan meningkatnya *Burnout*, yang selanjutnya berdampak pada penurunan kinerja dan meningkatnya intensi *turnover*.

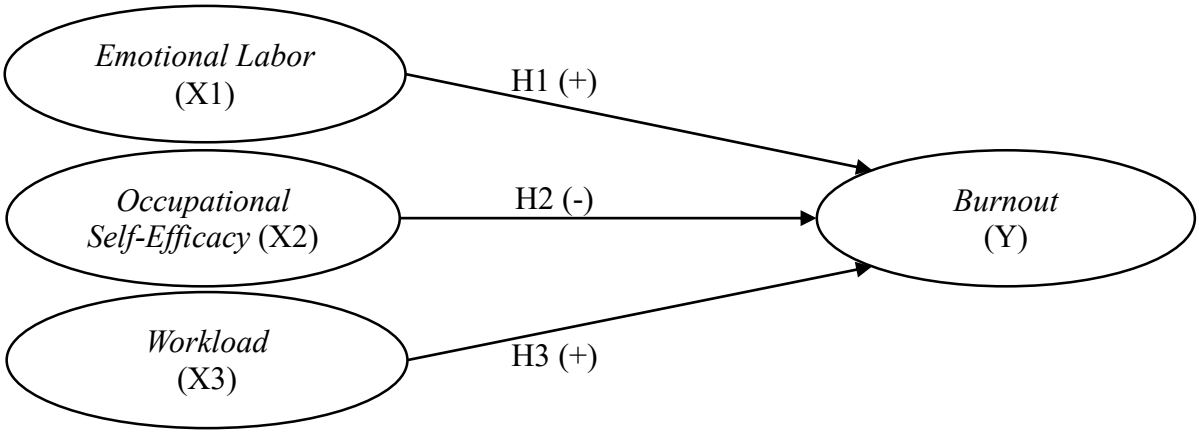
Dalam model *Job Demands–Resources* (JD-R), *workload* termasuk ke dalam kategori *job demands*. *Job demands* merupakan aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik maupun psikologis secara terus-menerus sehingga berpotensi menguras energi individu.

Semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, semakin besar pula energi yang harus dikeluarkan untuk memenuhi tuntutan organisasi. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu lama tanpa dukungan sumber daya yang memadai, maka individu berisiko mengalami kelelahan emosional, penurunan motivasi, hingga *burnout*.

Pada karyawan *frontliner* hotel *workload* tidak hanya berasal dari jumlah pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh intensitas interaksi dengan tamu, target pelayanan, sistem kerja bergilir (*shift*), serta tuntutan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.

H3 : *Workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* pada karyawan *frontliner* perhotelan.

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 5. Kerangka Pemikiran
Sumber: Berdasarkan rumusan hipotesis untuk penelitian, 2026

3. Metodologi Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel X yang berjumlah 56 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil dan dapat dijangkau secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Teknik ini dipilih dengan pertimbangan bahwa seluruh karyawan Hotel X dapat dilibatkan secara langsung dalam pengumpulan data sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi populasi secara menyeluruh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sampel jenuh. Berdasarkan hal tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 56 orang karyawan Hotel X.

Frontliner merupakan barisan di bagian paling depan yang mempunyai peran penting sebagai aktivitas utama di depan, serta terdapat karyawan yang melakukan kontak secara

langsung dengan tamu (Octaviani & Natalia, 2019). Karyawan *frontliner* dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional sebagai seluruh karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya berhadapan langsung dengan pihak eksternal organisasi, baik tamu/pelanggan maupun vendor dan rekanan bisnis, tanpa membedakan jabatan struktural atau departemen tempat mereka ditempatkan. Kelompok ini mencakup karyawan *front office*, *food and beverage service*, *housekeeping*, *concierge*, dan *security* yang berinteraksi langsung dengan tamu, serta karyawan bagian *finance* dan *purchasing* yang berhubungan langsung dengan vendor dan rekanan dalam proses pembayaran, penagihan, negosiasi harga, dan pengadaan barang/jasa. Penggabungan bagian *finance* dan *purchasing* ke dalam kategori *frontliner* didasarkan pada pertimbangan bahwa meskipun kedua bagian tersebut tidak berhadapan langsung dengan tamu, mereka tetap menjalankan fungsi *frontliner* terhadap pihak eksternal organisasi, sehingga tetap mengalami tuntutan *emotional labor* berupa pengelolaan emosi dan profesionalisme saat bernegosiasi atau menghadapi keluhan vendor, serta tuntutan pekerjaan (*workload*) yang setara dengan karyawan *frontliner* lain yang berhadapan langsung dengan tamu. Dengan demikian, seluruh karyawan tersebut memiliki karakteristik pekerjaan yang serupa, yaitu interaksi intens dengan pihak eksternal, tuntutan regulasi emosi, dan beban kerja yang tinggi, terlepas dari jabatan dan tanggung jawab spesifik masing-masing.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Emotional Labor*, *Occupational Self-Efficacy*, dan *Workload*. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Job Burnout*. Berikut adalah definisi konsep dan operasional variabel:

Tabel 3. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	*Variabel*	*Definisi*	*Indikator*
1	*Job Burnout* (Y)	Kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang muncul akibat paparan stres kerja yang berkepanjangan. (Parashakti & Ekhsan, 2022)	a) Sinis / acuh terhadap pekerjaan / tamu / rekan kerja b) Penurunan prestasi dalam pekerjaan c) Kelelahan fisik d) Hilang antusias (Alfajar & Hidayati, 2022)
2	*Emotional Labor* (X1)	Proses di mana seseorang mengelola perasaan dan ekspresi emosionalnya untuk memenuhi tuntutan, aturan atau standar yang ditetapkan oleh lingkungan kerja atau sosial, sering kali dengan menyembunyikan perasaan yang sebenarnya. (Sengkey et al., 2025)	a) Berpura pura ramah b) Berusaha tulus melayani sepenuh hati c) Emosi yang berbeda pada saat melayani tamu dan pada saat tidak sedang melayani tamu d) Mengelola emosi supaya tidak meledak ledak (Sengkey et al., 2025)
3	*Occupational Self Efficacy* (X2)	Keyakinan atau penilaian individu terhadap kapasitas dan kompetensi yang mereka miliki untuk berhasil menyelesaikan berbagai tugas dan	a) Keyakinan menyelesaikan tugas yang sulit b) Yakin dapat mengatasi permasalahan

No	*Variabel*	*Definisi*	*Indikator*
		tantangan yang berkaitan dengan pekerjaannya. (Degustia & Damri, 2022)	c) Yakin dapat beradaptasi dengan lingkungan yang sulit d) Yakin bisa mengatur stres kerja (Nugroho & Ariani, 2019)
4	*Workload* (X3)	Sekumpulan tugas atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau unit organisasi dalam kurun waktu tertentu, yang dapat memicu ketegangan fisik maupun mental apabila melampaui batas kemampuan. (Abdurrahman et al., 2024)	a) Kerja *overtime* b) *Double job* / dituntut *multitasking* c) *Deadline* singkat d) *Scoop* pekerjaan luas (Saputri & Farhani, 2024)

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian, 2026

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk penelitian. Data ini belum pernah dikumpulkan dipublikasikan sebelumnya. Pengumpulan data primer biasanya dilakukan melalui interaksi langsung dengan sumber data. Salah satu metode utama data primer adalah Kuesioner. Kuesioner adalah instrumen atau alat yang digunakan dalam survei, yang berisi serangkaian pernyataan terstruktur yang dapat diberikan secara tatap muka (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari responden, melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bagian Human Resources Hotel X berupa data jumlah karyawan yang digunakan sebagai dasar penetapan populasi penelitian, serta dari berbagai sumber kepustakaan seperti buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan karyawan *frontliner* Hotel X. Kuesioner tertutup digunakan karena setiap pernyataan telah disertai alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden sesuai dengan kondisi yang mereka alami secara sistematis dan terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang menggunakan model skala Likert dengan cara memberi tanda centang pada pilihan yang sesuai.

Tabel 4. Skala Likert yang Digunakan

Keterangan	*Skala*
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Cukup (C)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

Sumber: (Sugiyono, 2019)

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah metode analisis yang terdiri lebih dari dua variabel yaitu dua atau lebih

variabel independen dan satu variabel dependen (Ghozali, 2021). Hal tersebut selaras dengan variabel penelitian ini yaitu *Emotional Labor* (X1), *Occupational Self-Efficacy* (X2), *Workload* (X3), dan *Job Burnout* (Y).

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), yaitu sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk membantu proses pengolahan, perhitungan, serta analisis data secara statistik. Program aplikasi SPSS ini dirancang untuk melakukan analisis statistik serta manajemen data dengan menggunakan berbagai menu dan kotak dialog yang mudah digunakan (Ghozali, 2021).

Rumus persamaan Regresi Berganda dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

Keterangan:

Y	=	*Job Burnout*	a	= konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)
X1	=	*Emotional Labor*		
X2	=	*Occupational Self-Efficacy*	β	= koefesien regresi (peningkatan atau penurunan)
X3	=	*Workload*	ε	= *error term*

3.5 Tahapan Pengujian Data

Uji Kuesioner

Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang ditulis kepada orang yang menjawab. Kuesioner cocok digunakan jika peneliti sudah tahu secara pasti apa yang ingin diukur dan apa yang diharapkan dari orang yang menjawab. Selain itu, kuesioner juga tepat digunakan ketika jumlah orang yang menjawab cukup banyak dan terdistribusi di area yang luas. Kuesioner bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang bersifat tertutup atau terbuka, serta bisa diberikan langsung kepada responden atau melalui *google form*. (Sugiyono, 2019).

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode untuk mengevaluasi valid atau tidaknya suatu kuesioner, yang dapat dilakukan dengan korelasi *bivariate* yang dievaluasi berdasarkan nilai signifikansi pada *Pearson Product Moment Correlation*. Apabila nilai signifikansi menunjukkan $\alpha < 0{,}05$, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian adalah valid, sedangkan jika menunjukkan nilai $\alpha > 0{,}05$ maka pernyataan penelitian tidak valid (Ghozali, 2021).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas data yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2021). Pengujian ini dilakukan dengan teknik *One Shot* menggunakan analisis statistik $Cronbach\ Alpha$ (α). Menurut (Budiastuti & Bandur, 2018) data dianggap reliabel jika nilai $\alpha > 0{,}70$ karena semakin banyak skala pengukuran maka semakin tinggi batas nilai $Cronbach\ Alpha$ (α). Reliabilitas $\alpha > 0{,}70$ berarti data dapat diterima, $\alpha > 0{,}80$ berarti reliabilitas baik, dan $\alpha > 0{,}90$ berarti reliabilitas sangat baik mendekati sempurna.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah syarat dalam analisis regresi linear berganda yang menggunakan metode *ordinary least square* (OLS). Jadi, untuk analisis regresi yang tidak menggunakan OLS, seperti regresi logistik atau regresi ordinal, tidak diperlukan untuk memenuhi asumsi klasik tersebut (Ghozali, 2021). Uji asumsi klasik yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2021), uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Selain itu, uji ini digunakan untuk menilai apakah model regresi yang digunakan sudah memenuhi kriteria distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi residual pola normal. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan melihat nilai $Asymp.Sig.(2-tailed)$ pada uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi $Asymp.Sig.(2-tailed) > 0{,}05$, maka data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat adanya korelasi antara variabel independen dan dependen dalam model regresi, karena korelasi yang memiliki nilai tinggi dapat mengganggu hubungan antar variabel yang digunakan (Ghozali, 2021). Pengujian ini dilakukan melalui dua metode yaitu dengan memeriksa nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai $tolerance > 0{,}10$ dan $VIF < 10$ data dapat dinyatakan bebas dari multikolinieritas yang berarti bahwa data antar variabel memiliki korelasi yang rendah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya perbedaan varians residual dalam model regresi (Ghozali, 2021). Untuk mengidentifikasi keberadaan heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan mengamati nilai probabilitas signifikansi. Data yang baik adalah data yang memiliki nilai signifikansi $\alpha > 0{,}05$ dan dapat disimpulkan bahwa varians residual konstan tidak terpengaruh variabel independen.

Uji Ketepatan Model

Goodness of Fit menegaskan jika nilai statistik uji ini > atau = 0,05, maka hipotesis bahwa data cocok dengan model ditolak, yang berarti model tidak mampu memprediksi data yang diobservasi dan tidak cocok dengan data tersebut (Ghozali, 2021). Jika nilai statistik uji > dari 0,05, maka hipotesis tersebut tidak ditolak, yang berarti model bisa memprediksi data yang diobservasi dan cocok dengan data tersebut, sehingga model dapat diterima (Ghozali, 2021).

a. Uji t (Hipotesis Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menetapkan $level\ of\ significance$ (α) sebesar 0,05 (5%). Jika nilai probabilitas $\alpha < 0{,}05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021).

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan juga apakah ada salah satu ataupun keseluruhan variabel independen tidak berpengaruh signifikan. Jika hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan dan dapat memprediksi variabel dependen. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada atau semua variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi bertujuan sebagai alat evaluasi dalam menilai sejauh mana model regresi dapat menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penilaian bisa dinilai melalui nilai $Adjusted\ R^2$ yang berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin nilai $Adjusted\ R^2$ mendekati angka 1, semakin baik model dalam menjelaskan dan memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan informasi yang hampir sepenuhnya dalam memengaruhi dan memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2021).