

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Bagian tinjauan pustaka ini berisi uraian dari berbagai teori dan hasil penelitian yang berkaitan dengan variabel *work-family conflict*, *workload*, serta *burnout*.

2.1.1 Work-Family Conflict

Ketika seorang karyawan mengalami benturan peran antara tanggung jawab di tempat kerja dan kewajiban dalam keluarga, kondisi tersebut dikenal sebagai *work-family conflict*, yaitu situasi di mana kedua peran tersebut sulit dijalankan secara selaras (Hardiani, 2021).

2.1.1.1 Pengertian Work-Family Conflict

Work-family conflict diartikan sebagai keadaan ketika tekanan atau tuntutan dari satu peran membatasi kemampuan seseorang untuk menjalankan peran lainnya. Ketika seseorang terlalu berfokus pada pekerjaan, perhatian terhadap keluarga bisa berkurang, dan sebaliknya, jika fokus pada keluarga, tanggung jawab pekerjaan dapat terabaikan (Masyhuri, 2025: 8).

Work-family conflict merupakan kondisi ketika seseorang menghadapi benturan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, di mana tekanan dari kedua peran tersebut dapat memengaruhi kesehatan dan menimbulkan stres pada individu (Huang et al., 2019).

Work-family conflict merupakan bentuk konflik peran ganda yang muncul ketika seseorang menghadapi tekanan yang bersumber dari tuntutan pekerjaan dan

tanggung jawab keluarga secara bersamaan (Meiliyandrie et al., 2022: 19).

Berdasarkan ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* merupakan suatu bentuk konflik peran ganda yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga saling bertentangan. Kondisi ini muncul akibat tekanan dari kedua peran yang tidak seimbang, sehingga dapat menghambat seseorang dalam menjalankan perannya secara optimal dan berpotensi menimbulkan stres maupun gangguan kesejahteraan individu.

2.1.1.2 Indikator *Work-Family Conflict*

Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat diklasifikasikan ke dalam tiga indikator (Greenhaus & Beutell, 1985), yaitu sebagai berikut.

1. *Time-based conflict* (Konflik berbasis waktu)

Konflik yang disebabkan oleh ketidakmampuan individu untuk memenuhi tuntutan peran yang berbeda antara pekerjaan dan keluarga secara bersamaan akibat keterbatasan waktu. Misalnya, karena tuntutan pekerjaan, tidak mungkin memenuhi tanggung jawab keluarga untuk menemani anak-anak pada akhir pekan atau liburan; individu tidak dapat menyelesaikan pengaturan kegiatan pekerjaan karena harus merawat keluarganya.

2. *Strain-based conflict* (Konflik berbasis ketegangan)

Ketegangan atau tekanan emosional yang muncul dari salah satu peran dapat menghambat individu dalam memenuhi tuntutan peran lainnya. Misalnya, stres yang dialami karyawan di tempat kerja kerap berdampak pada keharmonisan dalam keluarga, sebaliknya ketegangan dalam keluarga juga dapat memengaruhi kinerja dan konsentrasi karyawan saat bekerja.

3. *Behavior-based conflict* (Konflik berbasis perilaku)

Konflik yang disebabkan oleh ketidakcocokan antara perilaku individu yang terlibat dalam peran kerja/keluarga dan perilaku individu yang terlibat dalam peran keluarga/kerja. Misalnya, jika cara menangani urusan kerja sesuai aturan dan regulasi digunakan untuk menangani urusan keluarga, hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan anggota keluarga dan konflik; memperlakukan pekerjaan dengan sikap inklusif terhadap keluarga akan menyebabkan persyaratan kerja yang longgar dan konflik.

2.1.1.3 Faktor-faktor *Work-Family Conflict*

Faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok (Stoner et al., 1991), yaitu sebagai berikut.

1. *Time Pressure* (Tekanan Waktu)

Konflik muncul ketika tuntutan pekerjaan memakan banyak waktu sehingga mengurangi kesempatan untuk menjalankan peran dalam keluarga. Keterbatasan waktu membuat individu sulit menyeimbangkan keduanya.

2. *Family Size & Family Support* (Ukuran Keluarga & Dukungan Keluarga)

Semakin besar jumlah anggota keluarga, semakin banyak kebutuhan dan perhatian yang harus dipenuhi. Minimnya dukungan keluarga juga memperburuk ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan rumah.

3. *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)

Rendahnya kepuasan kerja membuat individu mudah tertekan secara emosional, sehingga pekerjaan dan tanggung jawab keluarga saling berbenturan.

4. *Marital and Life Satisfaction* (Kepuasan Pernikahan dan Kehidupan)

Rendahnya kepuasan terhadap hubungan pernikahan atau kehidupan secara keseluruhan dapat memperlemah kemampuan individu dalam mengelola tuntutan ganda, sehingga memicu ketegangan antara tugas pekerjaan dan keluarga.

2.1.2 *Workload* (Beban Kerja)

Dalam lingkungan kerja, beban kerja yang berlebihan dapat memicu stres dan menurunkan kinerja, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan menimbulkan kebosanan. Karena itu, penting bagi manajer untuk membagi beban kerja secara seimbang sesuai kemampuan karyawan (Hermawan, 2024).

2.1.2.1 Pengertian *Workload* (Beban Kerja)

Beban kerja adalah kumpulan tugas yang diberikan atasan kepada seorang karyawan untuk diselesaikan dalam periode waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab jabatannya di dalam perusahaan (Malino et al., 2020). Sementara itu, peneliti lain menyatakan bahwa beban kerja merupakan banyaknya tugas atau aktivitas yang perlu diselesaikan oleh seseorang maupun kelompok dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi kerja yang wajar (Kusumawati & Dewi, 2021).

Beban kerja dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan seseorang dalam menanggung atau menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Dalam perspektif ergonomi, beban kerja yang diterima oleh individu seharusnya selaras dengan kapasitas fisik dan kondisi psikologisnya, agar pekerjaan yang dilakukan tidak menimbulkan kelelahan berlebih maupun tekanan mental yang berpotensi mengganggu kesejahteraan pekerja (Vanchapo, 2020: 3).

Berdasarkan definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan karyawan dalam batas waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab dan kapasitasnya baik secara fisik maupun mental, agar pekerjaan dapat dilakukan secara optimal tanpa menimbulkan tekanan atau kelelahan berlebih.

2.1.2.2 Jenis-Jenis *Workload* (Beban Kerja)

Beban kerja terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif (Vanchapo, 2020: 5).

1. Beban kerja kuantitatif

Beban kerja ini berkaitan dengan jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Ketika volume pekerjaan terlalu banyak, baik secara fisik maupun mental, individu dapat mengalami tekanan dan stres kerja. Faktor lain yang memperberat beban kuantitatif adalah desakan waktu. Tenggat waktu memang dapat memacu kinerja, namun bila terlalu ketat, hal tersebut justru berpotensi menimbulkan kesalahan, kelelahan, hingga gangguan kesehatan pada karyawan.

2. Beban kerja kualitatif

Jenis beban ini muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan kognitif, teknis, atau emosional seseorang. Ketidakseimbangan antara kapasitas individu dengan tingkat kesulitan pekerjaan dapat menurunkan produktivitas dan memunculkan tekanan psikologis. Jika berlangsung dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menyebabkan kelelahan mental, reaksi emosional yang tidak

stabil, serta gangguan perilaku yang berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

2.1.2.3 Indikator *Workload* (Beban Kerja)

Terdapat beberapa indikator yang dapat menggambarkan beban kerja seseorang (Budiasa, 2021: 35), yaitu sebagai berikut.

1. Target yang Harus Dicapai

Menunjukkan persepsi individu terhadap besaran target yang ditetapkan dalam penyelesaian tugas, termasuk penilaian mengenai output kerja yang wajib dipenuhi dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2. Kondisi Pekerjaan

Menggambarkan persepsi individu terhadap situasi pekerjaannya, termasuk kemampuan membuat keputusan secara cepat selama proses kerja, serta kesiapan dalam menghadapi situasi tak terduga seperti penambahan tugas di luar jam kerja yang telah ditetapkan.

3. Penggunaan Waktu Kerja

Mengacu pada pengaturan serta pemanfaatan waktu kerja yang dialokasikan untuk melaksanakan berbagai aktivitas operasional dan tugas inti yang terkait dengan proses kerja secara langsung.

4. Standar Pekerjaan

Menggambarkan persepsi individu terhadap tuntutan pekerjaannya, termasuk respons atau perasaan yang muncul terkait jumlah pekerjaan yang perlu diselesaikan dalam periode waktu tertentu.

2.1.2.4 Faktor-Faktor *Workload* (Beban Kerja)

Faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Nabila & Syarvina, 2022).

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja berasal dari luar diri pekerja, meliputi tuntutan tugas, sistem organisasi, dan kondisi lingkungan kerja yang berperan sebagai sumber tekanan atau stressor.

a. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas mencakup aktivitas fisik maupun mental. Aktivitas fisik meliputi tata letak tempat kerja, penggunaan alat dan fasilitas, kondisi medan kerja, postur tubuh saat bekerja, serta teknik mengangkat atau memindahkan beban. Sementara itu, aktivitas mental berkaitan dengan tingkat kerumitan pekerjaan, besar tanggung jawab, dan tekanan emosional selama proses kerja. Secara keseluruhan, semakin kompleks tuntutan tugas yang diberikan, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja.

b. Organisasi Kerja

Organisasi kerja memengaruhi tingkat beban kerja melalui durasi waktu kerja, jadwal istirahat, sistem kerja bergilir atau malam, kebijakan upah, pola kerja, suasana kerja, dan pelimpahan wewenang, dapat menentukan berat ringannya beban kerja yang dirasakan.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menambah beban bagi pekerja, mencakup lingkungan fisik seperti suhu, kelembapan, pencahayaan,

dan kebisingan; lingkungan kimiawi seperti paparan debu dan gas; lingkungan biologis seperti bakteri dan virus; serta lingkungan psikologis berupa hubungan sosial dan tekanan kerja.

2. Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah respon individu terhadap tuntutan pekerjaan yang berasal dari dalam diri, baik secara fisik maupun psikologis. Secara umum, faktor internal mencakup dua aspek utama, yaitu:

a. Faktor Somatis

Faktor somatis merupakan faktor-faktor yang berkaitan dengan kondisi fisik individu, seperti jenis kelamin, usia, kondisi fisik, kesehatan, dan status gizi.

b. Faktor Psikis

Faktor psikis merupakan faktor-faktor yang meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan tingkat kepuasan seseorang dalam bekerja.

2.1.3 *Burnout*

Burnout adalah kondisi psikologis ketika seseorang kehilangan energi, semangat, dan makna dalam bekerja, yang berdampak pada turunnya motivasi, kinerja, serta kesehatan mental (Dall'Ora et al., 2020).

2.1.3.1 Pengertian *Burnout*

Burnout merupakan suatu keadaan ketika seseorang mengalami kelelahan secara menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, dan emosional. Kondisi ini biasanya muncul akibat tekanan atau stres yang berlangsung terus-menerus tanpa adanya pemulihan yang memadai, sehingga seseorang merasa kehilangan energi dan semangat dalam menjalani aktivitasnya (Lineuwih et al., 2023).

Sementara itu, penelitian lain menyatakan bahwa *burnout* merupakan keadaan ketika seseorang mengalami kelelahan yang mendalam, disertai munculnya sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya kemampuan dan profesionalitas dalam menjalankan tugas di lingkungan kerja (Gabriel & Aguinis, 2022).

Burnout juga dapat dipahami sebagai reaksi jangka panjang yang muncul akibat tekanan emosional serta hubungan antarpribadi yang berlangsung terus-menerus di lingkungan kerja. Keadaan ini biasanya ditandai oleh tiga aspek utama, yakni rasa lelah yang mendalam baik secara fisik maupun mental, munculnya sikap sinis atau menjauh dari pekerjaan, serta berkurangnya rasa kemampuan dan efektivitas seseorang dalam menjalankan tugas secara profesional (Maslach & Leiter, 2016).

Secara keseluruhan, *burnout* dapat dimaknai sebagai kondisi kelelahan yang mendalam dan berlangsung dalam jangka waktu lama, yang timbul akibat tekanan serta stres kerja yang terus menerus tanpa adanya penanganan yang memadai. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada fisik, tetapi juga pada aspek mental dan emosional seseorang. Individu yang mengalami *burnout* biasanya menunjukkan sikap menjauh atau sinis terhadap pekerjaannya, kehilangan motivasi, serta mengalami penurunan kemampuan dan efektivitas dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dengan kata lain, *burnout* menggambarkan kelelahan menyeluruh yang bersumber dari tekanan emosional dan tuntutan lingkungan kerja yang berlebihan.

2.1.3.2 Indikator *Burnout*

Indikator *burnout* dapat dibagi menjadi empat kelompok (Greenberg & Baron, 2008), yaitu sebagai berikut.

1. *Physical Exhaustion* (Kelelahan fisik)

Kelelahan fisik muncul ketika seseorang merasa kehabisan tenaga dan tidak lagi memiliki stamina untuk beraktivitas dalam waktu lama. Kondisi ini sering disertai keluhan seperti pusing, gangguan tidur, serta perubahan pola makan, yang secara keseluruhan dapat menurunkan antusiasme dalam bekerja.

2. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan emosional)

Kelelahan emosional ditunjukkan melalui perasaan hampa, kehilangan semangat, mudah cemas, dan cepat merasa jenuh terhadap pekerjaan yang dijalani, sehingga menimbulkan dorongan untuk menarik diri dari situasi kerja.

3. *Mental Exhaustion* (Kelelahan mental)

Kelelahan mental terjadi saat individu mulai mengalami kejenuhan berpikir, menurunnya konsentrasi, serta munculnya sikap negatif terhadap orang di sekitarnya. Hal ini dapat tercermin dari perilaku kasar, mudah tersinggung, atau bersikap acuh pada lingkungan kerja.

4. *Low of Personal Accomplishment* (Rendahnya prestasi diri)

Rendahnya prestasi diri tampak dari menurunnya motivasi serta kepercayaan diri dalam bekerja, yang kemudian berdampak pada penurunan kualitas dan hasil kinerja seseorang.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Terjadinya *Burnout*

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan *burnout* pada karyawan (Lubis, 2021) dijelaskan sebagai berikut:

1. Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja yang terlalu tinggi menjadi penyebab paling umum munculnya

burnout. Ketika seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas fisik maupun mentalnya, hal ini menimbulkan tekanan emosional dan kelelahan berkepanjangan. Karyawan yang terus bekerja di bawah tekanan berat akan kehilangan energi, motivasi, dan semangat dalam menjalankan tugasnya.

2. Keterbatasan Kemampuan dan Keterampilan

Karyawan yang memiliki kemampuan atau keterampilan yang belum sejalan dengan tuntutan pekerjaan cenderung lebih mudah mengalami stres. Ketidakseimbangan antara kemampuan pribadi dengan tingkat kesulitan pekerjaan membuat individu harus berusaha lebih keras, sehingga meningkatkan risiko kelelahan kerja dan *burnout*.

3. Tekanan dari Ekspektasi Perusahaan

Tuntutan tinggi untuk selalu memenuhi target dan standar kinerja perusahaan membuat karyawan sering memaksakan diri bekerja melebihi batas kemampuan. Tekanan ini, apabila berlangsung terus-menerus, dapat menimbulkan kelelahan emosional dan mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

4. Faktor Psikologis

Tekanan emosional, stres kerja, rasa cemas, dan perasaan tidak mampu menjalankan tanggung jawab menjadi pemicu utama *burnout* dari sisi psikologis. Jika kondisi ini tidak segera ditangani, karyawan dapat kehilangan motivasi serta ketahanan mental dalam bekerja.

5. Kurangnya Dukungan dari Organisasi

Minimnya dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja dapat memperparah

tekanan yang dialami karyawan. Lingkungan kerja yang tidak suportif dan kurangnya apresiasi membuat individu merasa terisolasi dan tidak berdaya, yang pada akhirnya mempercepat timbulnya *burnout*.

6. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya

Tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat tanpa dukungan sumber daya yang memadai menambah tekanan terhadap karyawan. Kondisi ini membuat individu merasa kewalahan, sehingga stres meningkat dan risiko *burnout* semakin besar.

7. Kelemahan dalam Perilaku dan Persepsi terhadap Pekerjaan

Persepsi negatif terhadap pekerjaan, seperti merasa tidak dihargai, tidak memiliki kendali atas hasil kerja, atau merasa pekerjaannya tidak bermakna, dapat menurunkan motivasi kerja. Ketika hal ini terjadi secara berulang, karyawan akan lebih cepat mengalami kejenuhan dan kehilangan makna dalam bekerja.

2.1.3.4 Gejala-Gejala *Burnout*

Gejala *burnout* bersifat multidimensi (Larasati et al., 2020). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Gejala Psikiatrik

Burnout dapat menyebabkan gangguan psikiatrik seperti menurunnya konsentrasi, daya ingat, dan kemampuan mengorganisir pekerjaan. Individu juga dapat mengalami perubahan semangat kerja dan kepribadian, seperti kehilangan minat terhadap pekerjaan, menjadi sinis, mudah tersinggung, atau agresif. Dalam kondisi berat, *burnout* dapat berkembang menjadi kecemasan,

depresi, bahkan keinginan untuk mengakhiri hidup, serta mendorong sebagian individu mencari pelarian melalui alkohol atau obat-obatan terlarang.

2. Gejala Somatik (Fisik)

Dari sisi fisik, *burnout* dapat menyebabkan berbagai keluhan tubuh seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, serta masalah pada sistem kardiovaskular seperti detak jantung cepat, detak jantung tidak teratur, dan tekanan darah tinggi.

3. Gejala Psikosomatik

Burnout juga dapat memunculkan gangguan psikosomatik, seperti kesulitan tidur (insomnia), penurunan gairah seksual, serta meningkatnya kecenderungan mengonsumsi alkohol atau obat-obatan untuk mengurangi tekanan emosional.

4. Gejala Sosial

Dari aspek sosial, individu yang mengalami *burnout* cenderung menarik diri dari lingkungan sekitar, menghindari interaksi sosial, dan sering kali tidak masuk kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa *burnout* tidak hanya berdampak pada individu secara pribadi, tetapi juga dapat memengaruhi hubungan sosial dan produktivitas kerja secara keseluruhan.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menjadi acuan dalam studi ini karena menggunakan variabel yang serupa. Hasil dari penelitian terdahulu tersebut dirangkum dan disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	I Made Agus Putra Wijaya & I Made Artha Wibawa, 2020, Beban Kerja Berpengaruh Terhadap <i>Burnout</i> dengan Variabel <i>Work Family Conflict</i> Sebagai Pemediasi	Terdapat variabel <i>workload</i> , <i>work-family conflict</i> , dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel lain selain variabel utama; penelitian ini menambahkan <i>work-family conflict</i> sebagai variabel mediasi.	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> ; <i>work-family conflict</i> juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	E-Jurnal Manajemen, Universitas Udayana, Vol. 9 No. 2, 2020, E-ISSN: 2302-8912
2	Rahmadani & Haryono, 2021, Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap <i>Burnout</i> dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> ; penelitian ini menambahkan dukungan sosial (<i>social support</i>) sebagai variabel moderasi.	Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia (JMBI), Vol. 7, No. 2, 2021, E-ISSN: 2528-1960, P-ISSN: 2442-9220
3	Kinman & Wray, 2018, <i>Workload, Work-Life Conflict, and Well-being: Implications for Burnout among Teachers</i>	Terdapat variabel <i>workload</i> dan konflik pekerjaan-kehidupan (<i>work-life conflict</i>) yang sepadan dengan <i>work-family conflict</i> , serta	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> secara eksplisit, dan penelitian menambahkan <i>well-being</i> sebagai variabel tambahan.	<i>Workload</i> dan konflik pekerjaan-kehidupan berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Educational Psychology, Taylor & Francis Online, Vol. 38, No. 9, 2018, ISSN: 0144-3410

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		variabel <i>burnout</i> .			
4	Desty Dwi Kayanti & Alfikalia, 2023, Pengaruh Konflik Kerja Keluarga terhadap <i>Burnout</i> pada Dokter di Masa Pandemi COVID-19.	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> .	Hasil menunjukkan konflik kerja keluarga berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i> .	INQUIRY Jurnal Ilmiah Psikologi, Vol. 14 No. 1 Juli 2023, E-ISSN 2621-304X, P-ISSN 1693-7449.
5	Holger Raúl Barriga Medina et al. 2021, <i>The Influence of Work-Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload</i> .	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> , <i>workload</i> (<i>teleworking overload</i>), dan <i>burnout</i> .	Subjek penelitian adalah pekerja <i>telework</i> di masa pandemi COVID-19 di Ekuador, sedangkan penelitian difokuskan pada karyawan umum.	Hasil menunjukkan <i>work-family conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> .	International Journal of Environmental Research and Public Health, Vol. 18, No. 19, 2021, Art. 10302. E-ISSN 1660-4601.
6	Cong Liu, Jiming Cao, Peng Zhang, Guangdong Wu, 2020, <i>Investigating the Relationship between Work-To-Family Conflict, Job Burnout, Job Outcomes, and Affective Commitment in the Construction Industry</i> .	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work-to-family conflict</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>burnout</i> .	International Journal of Environmental Research and Public Health, Vol. 17 No. 16, 2020, Art. 5995. E-ISSN 1660-4601.
7	Nadya Nandavati Syamsu et al. 2019), Bagaimanakah Konflik Peran dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan <i>Burnout</i>	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> . Penelitian menambahkan kinerja karyawan sebagai	Hasil menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol. 5 No. 1 Maret 2019, P-ISSN 2528-1337, E-ISSN 2614-0365.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	sebagai Variabel <i>Intervening</i> .		variabel dependen.		
8	Wulan Triana, Ali Jufri, Puspa Dewi Yulianty, 2025, Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Burnout</i> pada Pegawai Rumah Sakit Pasar Minggu dengan <i>Work Life Balance</i> sebagai Variabel Mediasi.	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> . Penelitian menambahkan <i>work-life balance</i> sebagai variabel mediasi dan fokus pada tenaga kesehatan (perawat).	Hasil menunjukkan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI), Vol. 6 No. 6, Juli 2025, E-ISSN 2685-2897, P-ISSN 2685-2153.
9	Syahrullah, Andi Risfan Rizaldi, Irwan Abdullah, 2025), <i>The Influence of Workload on Employee Burnout: The Moderation Role of Family Support in Indonesian Heritage Center</i> .	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> . Menambahkan variabel <i>family support</i> sebagai moderator.	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	<i>Journal of Economic Research (JER)</i> , Vol. 7 No. 3, Mei 2025, E-ISSN 2620-6196.
10	Shintya Ayu Santoso et al. 2025, Hubungan antara <i>Workload</i> dan <i>Burnout</i> pada Karyawan di Surabaya dengan <i>Effort-Reward Imbalance</i> sebagai Variabel Moderator.	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> . Fokus pada karyawan Surabaya dengan <i>effort-reward imbalance</i> sebagai moderator.	Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif antara <i>workload</i> dan <i>burnout</i> .	Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (JIPK), Vol. 1 No. 4, Jan–Mar 2025, E-ISSN 3063-1467.
11	Dian Song, Jie Zhao, Hainan Wu, Xueyi Ji, 2025), <i>The Impact of Work-Family Conflict on Job</i>	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> .	Hasil penelitian menunjukkan <i>work-family conflict</i> berpengaruh signifikan	PLOS ONE, Vol. 20 No. 3, Maret 2025, e0301614. E-ISSN 1932-6203.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Burnout among Community Social Workers in China.</i>			terhadap <i>burnout</i> .	
12	Ferdinand Jonri Nainggolan, 2022, Pengaruh <i>Job Insecurity</i> , Stres Kerja, dan <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i> Karyawan di PT Lotte Shopping Indonesia Cabang Medan.	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> . Penelitian menambahkan <i>job insecurity</i> dan stres kerja sebagai variabel independen tambahan.	Hasil penelitian menunjukkan <i>work-family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 6 No. 1, Januari 2022, P-ISSN 2777-0524, E-ISSN 2774-5848.
13	Meisya Angelia & Chandrayani Simanjorang, 2024, Hubungan <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Burnout Syndrome</i> pada Pegawai Swasta Jakarta Selatan.	Terdapat variabel <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>workload</i> . Penelitian menambahkan variabel dukungan sosial sebagai faktor kontrol.	Hasil penelitian menunjukkan <i>work-family conflict</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>burnout syndrome</i> .	Jurnal Kesehatan Tambusai, Vol. 5 No. 3, September 2024, P-ISSN 2777-0524, E-ISSN 2774-5848.
14	Dewi Sartika Dg. Malino, Yusuf Radja, Herman Sjahrudin, 2020, Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan <i>Burnout</i> sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada Kantor Pos Indonesia Cabang Makassar.	Terdapat variabel <i>workload</i> (beban kerja) dan <i>burnout</i> .	Tidak terdapat variabel <i>work-family conflict</i> . Penelitian menambahkan kepuasan kerja sebagai variabel dependen.	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	Jurnal Niagawan, Vol. 9 No. 2, Juli 2020, P-ISSN 2301-7775, E-ISSN 2579-8014.
15	Intan Lineuwih, Tuty Sariwulan, Nadya Fadillah Fidayallah, 2023, Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan <i>Work Family</i>	Terdapat variabel <i>workload</i> (beban kerja), <i>work-family conflict</i> , dan <i>burnout</i> .	Penelitian ini menambahkan variabel stres kerja sebagai variabel independen tambahan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap	SINOMIKA Journal, Vol. 1 No. 5 (2023), E-ISSN 2963-2943, P-ISSN 2962-6489.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i> Karyawan.			<i>burnout</i> , sedangkan <i>work-family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> .	
16	Yohana C. Rotinsulu, Victor P.K. Lengkong, Rudie Y. Lumantow, 2024, Pengaruh Beban Kerja, <i>Job Insecurity</i> , dan <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i> Karyawan pada Bank BNI KC Manado.	Terdapat variabel <i>workload</i> (beban kerja), <i>work-family conflict</i> , dan <i>burnout</i> .	Penelitian menambahkan variabel <i>job insecurity</i> sebagai variabel independen tambahan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, dan <i>work-family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> karyawan.	Jurnal EMBA, Vol. 12 No. 1, Januari 2024, P-ISSN 2303-1174.
17	Fikriansyah & Zulian Fikry, 2024, Hubungan Beban Kerja dan <i>Work Family Conflict</i> pada Guru SLB Wanitadi Kota Padang.	Terdapat variabel beban kerja dan <i>work-family conflict</i> .	Tidak menambahkan variabel lain di luar <i>workload</i> dan <i>work-family conflict</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara beban kerja dan <i>work-family conflict</i> .	Edusociata: Jurnal Pendidikan Sosiologi, Vol. 7 No. 1, Juni 2024, ISSN:2599-2511.
18	Mangindaan Novira Magdalena, Manampiring Aaltje E, Kairupan Timothy, 2022, Hubungan Beban Kerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga dan Perilaku Kontraproduktif di Tempat Kerja pada Profesi Dokter.	Terdapat variabel beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga.	Menambahkan perilaku kontraproduktif sebagai variabel dependen tambahan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga, sedangkan arah hubungannya adalah positif.	Jurnal Kesehatan Medika Saintika, Vol. 13 No. 1, Juni 2022, E-ISSN 2540-9611, P-ISSN 2087-8508.
19	Awisal Fasyini, Armida S, Rini Sarianti, 2020, <i>The</i>	Terdapat variabel <i>Workload</i>	Menambahkan <i>emotional exhaustion</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban	Atlantis Press: <i>Advances in</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Effect of Workload and Work-Family Conflict on Emotional Exhaustion.</i>	dan <i>Work-Family Conflict.</i>	sebagai variabel dependen.	kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konflik antara pekerjaan dan keluarga.	Economics, Business and Management Research, Vol. 124, 2020, ISSN 2352-5428.

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

2.2 Kerangka Pemikiran

Hotel Santika Tasikmalaya sebagai bagian dari industri perhotelan yang termasuk dalam sektor jasa saat ini turut terdampak oleh kebijakan efisiensi anggaran pemerintah yang berimplikasi pada menurunnya aktivitas sektor pariwisata dan perhotelan. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk melakukan efisiensi operasional melalui pembatasan biaya dan pengoptimalan sumber daya yang tersedia. Sebagai dampaknya, beban kerja karyawan tetap yang bertahan cenderung meningkat karena harus menjalankan lebih banyak tugas dan tanggung jawab dengan keterbatasan tenaga kerja. Meskipun teknologi dan sistem kerja yang modern telah banyak membantu efektivitas organisasi, namun kesejahteraan dan stabilitas psikologis karyawan tetap menjadi kunci keberhasilan jangka panjang (Brintha, 2022).

Berkaitan dengan kondisi tersebut, Hotel Santika Tasikmalaya menghadapi dinamika pekerjaan yang tidak hanya menuntut kemampuan fisik tetapi juga ketahanan psikologis, terutama pada karyawan generasi milenial dan generasi Z yang saat ini mendominasi perusahaan. Tekanan kerja yang tinggi, tuntutan profesional, serta tuntutan sosial dari lingkungan keluarga dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara peran pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Ketidakseimbangan ini dikenal *dengan work-family conflict*, yaitu keadaan ketika tekanan atau tuntutan dari satu peran membatasi kemampuan seseorang untuk menjalankan peran lainnya. Ketika seseorang terlalu berfokus pada pekerjaan, perhatian terhadap keluarga bisa berkurang, ataupun sebaliknya (Masyhuri, 2025: 8). Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur *work-family conflict* yaitu, *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict* (Greenhaus & Beutell, 1985).

Work-family conflict merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan *burnout* karyawan. Benturan antara tuntutan pekerjaan dan peran keluarga menimbulkan tekanan berlebih yang membuat individu kesulitan memenuhi kedua peran tersebut secara bersamaan, sehingga memicu kelelahan fisik dan emosional yang berkelanjutan atau *burnout* (Rotinsulu et al., 2024). Pernyataan tersebut didukung dengan temuan bahwa semakin tinggi *work-family conflict* yang dialami karyawan, semakin besar pula *burnout* yang dirasakan. (Lineuwih et al., 2023). Hal ini tentunya sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* (Nainggolan, 2020).

Selain itu, faktor lain yang berpengaruh besar terhadap *burnout* adalah *workload* atau beban kerja. Beban kerja merupakan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan karyawan dalam waktu tertentu sesuai kapasitasnya (Malino et al., 2020). Terdapat beberapa indikator dari beban kerja yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan standar pekerjaan (Budiasa, 2021: 35).

Beban kerja yang tinggi, baik dari tuntutan tugas, waktu kerja, target, maupun kondisi kerja, dapat menimbulkan tekanan fisik dan mental yang berujung pada kelelahan dan stres. Ketika beban tersebut melebihi kapasitas karyawan, risiko *burnout* akan meningkat. Kondisi tersebut dapat menjadi persoalan serius apabila tidak dikelola dengan baik oleh manajemen di masa mendatang (Wijaya & Wibawa, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa semakin berat beban kerja yang diterima karyawan, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialaminya (Triana et al., 2025). Diperkuat juga oleh penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* (Syahrullah et al., 2025).

Selain berpengaruh langsung terhadap *burnout*, *workload* juga berperan dalam memicu terjadinya *work-family conflict*. Beban kerja yang berlebihan tidak hanya memengaruhi kesehatan fisik dan psikologis pekerja, tetapi juga meningkatkan kesulitan individu dalam menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga, sehingga memicu terjadinya *work-family conflict* (Magdalena et al., 2022). Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara beban kerja dan *work family conflict* (Fikriansyah & Fikry, 2024; Fasyini et al., 2020).

Burnout merupakan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat tekanan kerja yang berlangsung lama tanpa dukungan pemulihan yang memadai (Maslach & Leiter, 2016). Terdapat 4 indikator dalam mengukur tingkat *burnout*, keempat indikator tersebut meliputi *Physical Exhaustion*, *Emotional Exhaustion*, *Mental Exhaustion*, dan *Low of Personal Accomplishment* (Greenberg & Baron,

2008). *Burnout* yang dialami karyawan tidak hanya berdampak pada kesejahteraan psikologis individu, tetapi juga berimplikasi pada penurunan kinerja, kualitas pelayanan, serta meningkatnya risiko kesalahan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* dan *workload* berpotensi menjadi faktor utama yang memengaruhi *burnout* pada karyawan generasi milenial dan generasi Z di Hotel Santika Tasikmalaya. Semakin tinggi konflik peran dan beban kerja yang dihadapi, maka semakin besar pula kemungkinan karyawan mengalami kelelahan emosional dan penurunan kinerja.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

H₂: *Workload* berpengaruh positif terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

H₃: *Workload* berpengaruh positif terhadap *Work Family Conflict* pada karyawan generasi milenial dan generasi Z Hotel Santika Tasikmalaya.