

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK OVERLOAD, EMOTIONAL LABOR, AND SELF-EFFICACY ON JOB BURNOUT

(A Study on Generation Z Waiters at PT. Satria Berdikari Abadi)

By:

NAJWA RIF'ATUL HUDA ISKANDAR

NPM 223402045

Guide I : Gusti Tia Ardiani

Guide II : Rubi'ah Sugiarti

This study aims to analyze the effects of work overload, emotional labor, and self-efficacy on burnout among Generation Z waiters at PT. Satria Berdikari Abadi. This study employed a quantitative approach using a survey method. The sampling technique used was saturated sampling, in which all 32 Generation Z waiters were selected as respondents. Data were analyzed using path analysis with the assistance of SPSS version 20. The results indicate that work overload has a positive and significant effect on burnout. In contrast, emotional labor and self-efficacy have negative and significant effects on burnout. Simultaneously, the three variables significantly affect burnout among Generation Z waiters at PT. Satria Berdikari Abadi. The findings suggest that higher levels of work overload increase burnout, while better emotional management and higher self-efficacy reduce burnout. The implications of this study highlight the importance of workload management, emotional capability development, and self-efficacy enhancement to minimize burnout among waiters.

Keywords: Work Overload, Emotional Labor, Self-Efficacy, Burnout

ABSTRAK

PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH, KERJA EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KELELAHAN KERJA

(Penelitian pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi)

Oleh:

NAJWA RIF'ATUL HUDA ISKANDAR

NPM 223402045

Pembimbing I : Gusti Tia Ardiani

Pembimbing II : Rubi'ah Sugiarti

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri terhadap kelelahan kerja pada *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh *waiter* generasi Z yang berjumlah 32 orang dijadikan responden. Data dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja. Sebaliknya, kerja emosional dan efikasi diri berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan kerja. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja pada *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja berlebih dapat meningkatkan kelelahan kerja, sedangkan kemampuan mengelola emosi dan efikasi diri yang tinggi dapat menurunkan kelelahan kerja. Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja, pengembangan kemampuan emosional, dan peningkatan efikasi diri untuk meminimalkan kelelahan kerja *waiter*.

Kata Kunci: Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, Efikasi Diri, Kelelahan Kerja