

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka disusun berdasarkan hasil penelusuran berbagai sumber literatur yang membahas topik-topik yang relevan dengan penelitian ini. Pada bagian ini, peneliti menguraikan berbagai konsep dan pemahaman terkait beban kerja berlebih, kerja emosional, efikasi diri, dan kelelahan kerja sebagai dasar teori yang mendukung penelitian.

2.1.1 Beban Kerja Berlebih

Beban kerja berlebih merupakan situasi ketika beban atau tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu untuk menanganinya. Kondisi ini dapat muncul akibat *volume* tugas yang berlebih, batas waktu yang terlalu singkat, ataupun keterbatasan sumber daya yang tersedia.

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja Berlebih

Beban kerja berlebih merupakan situasi di mana beberapa tugas dalam sebuah organisasi harus dituntaskan sesuai batas waktu yang ditetapkan, tapi pekerjaan tersebut melewati batas kemampuan seseorang baik dalam hal kualitas juga jumlahnya (Ingusci et al., 2021). Salah satu penyebab utama munculnya beban kerja berlebih adalah adanya target yang sangat tinggi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Beban kerja yang terlalu berat akan membuat pegawai merasa lelah terus-menerus, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan terasa tidak pernah selesai. Pekerjaan selalu ada dan tidak pernah habis, ditambah tuntutan kerja yang banyak

dalam waktu yang terbatas, menyebabkan pegawai mengalami kelelahan kerja (Nurshoimah et al., 2023). Kondisi ini terjadi ketika tugas yang diberi melebihi kemampuan, waktu, dan tenaga seseorang. Hal ini menjadikan seseorang tertekan, baik secara fisik maupun mental.

Sementara itu, penelitian lainnya memaparkan bahwa beban kerja berlebih merupakan kondisi ketika seorang pekerja harus menyelesaikan sejumlah tugas dalam waktu tertentu, tapi tuntutan pekerjaan tersebut melebihi kemampuan yang dimilikinya (Puteri et al., 2024). Keadaan ini membuat karyawan terus bekerja melebihi kapasitas normalnya, sehingga perlahan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental dan pada akhirnya meningkatkan peluang terjadinya kelelahan kerja.

Maka dapat diambil simpulan bahwa beban kerja berlebih merupakan kondisi ketika seorang karyawan dihadapkan pada banyak tugas dengan waktu yang terbatas, sementara tuntutan pekerjaan tersebut melebihi kemampuan, energi, atau keterampilannya. Dengan kata lain, beban kerja yang diberikan tidak sebanding dengan kapasitas karyawan untuk menyelesaikannya secara optimal.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Beban Kerja Berlebih

Sejumlah faktor dianggap memengaruhi tingkat beban kerja yang dirasakan karyawan (Wirani & Sanjaya, 2024), antara lain:

1. Kebiasaan Menunda Kerja

Menunda tugas membuat pekerjaan makin menumpuk dan sulit dikerjakan.

2. Aliran Tugas yang Terus Berdatangan

Masuknya tugas setiap hari membuat beban kerja makin berat.

3. Keterbatasan Waktu Selesaikan Pekerjaan

Deadline yang singkat sementara pekerjaan banyak membuat beban kerja menjadi terlalu berat.

2.1.1.3 Indikator Beban Kerja Berlebih

Pengukuran beban kerja berlebih dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator (Yuwanda & Pratiwi, 2020), meliputi:

1. Tekanan waktu, adalah kondisi dimana karyawan merasa waktu untuk menyelesaikan pekerjaan terbatas.
2. Jadwal kerja/jam kerja, adalah lamanya waktu yang dihabiskan karyawan untuk bekerja.
3. Tanggung jawab, adalah banyaknya tugas yang harus ditangani karyawan dalam pekerjaan.

2.1.2 Kerja Emosional

Kerja emosional adalah usaha seseorang dalam mengendalikan dan menyesuaikan emosi yang ditampilkan agar selaras dengan tuntutan pekerjaannya, yang sering kali menjadi bagian dari kewajiban profesional demi mendapatkan imbalan.

2.1.2.1 Pengertian Kerja Emosional

Kerja emosional merupakan proses mengelola perasaan dengan cara tertentu, seperti mengubah, menciptakan, atau mengatur ekspresi perasaan dalam pekerjaan, yang bisa memberikan manfaat secara ekonomi (Jamaluddin et al., 2023). Lalu kerja emosional tentang menahan atau memperlihatkan emosi tertentu dan memerlukan usaha mental dan psikologis untuk menyesuaikan perasaan dalam

diri agar sesuai dengan standar dan harapan perusahaan. Jika dilaksanakan terus-menerus tanpa ada keseimbangan emosional, kondisi ini bisa menyebabkan kelelahan emosional, stres, dan menurunnya kepuasan kerja. Namun, jika dikelola dengan baik, kondisi ini juga bisa meningkatkan hubungan antarmanusia dan efektivitas dalam bekerja (Chen et al., 2024).

Kerja emosional adalah proses ketika karyawan harus memperlihatkan emosi tertentu yang diinginkan tempat kerja, meskipun sebenarnya mereka tidak benar-benar merasakannya. Semua ini dilakukan agar layanan berjalan sesuai harapan organisasi, meskipun perasaan pribadi karyawan bisa jadi berbeda dari ekspresi yang mereka tampilkan (Supadi, 2025:28).

Maka bisa diambil simpulan bahwa kerja emosional merupakan usaha karyawan untuk secara sadar menampilkan atau menyesuaikan emosi tertentu yang diminta oleh tempat kerja, meskipun itu tidak sesuai dengan perasaan mereka sendiri, dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik, menjaga reputasi perusahaan, dan mendukung keberhasilan organisasi secara ekonomi.

2.1.2.2 Konsep Kerja Emosional

Konsep kerja emosional terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berkaitan (Castro et al., 2023):

1. Tuntutan Emosi (*Emotion Requirements*)

Tuntutan emosi merujuk pada aturan atau standar emosional yang berlaku dalam pekerjaan, dimana karyawan diharapkan mengekspresikan emosi tertentu selama interaksi kerja. Seperti contohnya, karyawan diwajibkan bersikap ramah, sabar, dan positif saat berhadapan dengan pelanggan atau

rekan kerja. Komponen ini mencerminkan ekspektasi organisasi terhadap ekspresi emosional karyawan dalam menjalankan perannya.

2. Pengaturan Emosi (*Emotion Regulation*)

Pengaturan emosi menggambarkan upaya yang dilaksanakan individu untuk menyesuaikan, menekan, atau mengubah perasaan pribadi agar sesuai dengan tuntutan emosional dari pekerjaan. Proses ini memerlukan tingkat kontrol diri yang tinggi, karena melibatkan penyesuaian antara emosi yang sebenarnya dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan sesuai dengan harapan organisasi.

3. Penampilan Emosi (*Emotion Performance*)

Penampilan emosi merupakan ekspresi emosional yang bisa tercerminkan dan dilihat orang lainnya. Komponen ini mencerminkan hasil dari proses pengaturan emosi, dimana karyawan menampilkan ekspresi yang sesuai dengan norma dan aturan emosional yang berlaku di tempat kerja.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kerja Emosional

Terdapat berbagai faktor yang diyakini memengaruhi tingkat kerja emosional karyawan (Sengkey et al., 2025):

1. Tuntutan pekerjaan, yakni sejauh mana pekerjaan menuntut karyawan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menampilkan emosi tertentu sesuai harapan organisasi. Makin tinggi intensitas interaksi dan ekspektasi terhadap ekspresi emosional, makin besar tingkat kerja emosional yang dibutuhkan.

2. Kontrol organisasi atau sistem kerja, mencakup aturan, prosedur, dan kebijakan perusahaan yang mengatur perilaku serta ekspresi emosi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Tingkat kontrol yang tinggi dapat menambah tekanan emosional karena karyawan harus menyesuaikan diri dengan standar organisasi.
3. Kompetensi individu, meliputi kecakapan regulasi emosi, ketahanan psikologi, dan pengalaman kerja. Individu dengan kemampuan pengelolaan emosi dan daya tahan psikologis yang baik cenderung lebih mampu menghadapi tuntutan emosional dalam pekerjaannya.
4. Dukungan sosial, mencakup dukungan dari rekan kerja maupun keluarga yang mendorong orang melewati tekanan emosional. Dukungan ini dapat meningkatkan ketahanan emosional dan mengurangi dampak negatif dari kerja emosional.

2.1.2.4 Indikator Kerja Emosional

Sejumlah indikator digunakan untuk menggambarkan tingkat kerja emosional (Sengkey et al., 2025):

1. *Surface Acting*

Surface acting yaitu memperlihatkan emosi yang sebenarnya tidak sedang dirasakan.

2. *Deep Acting*

Deep acting yaitu mengatur emosi yang dirasakan agar selaras dengan apa yang dituntut oleh peran pekerjaan.

2.1.3 Efikasi Diri

Efikasi diri adalah rasa percaya diri seseorang atas kemampuannya menuntaskan tugas atau menghadapi tantangan, sehingga ia merasa dapat mengatasi rintangan dan menggapai tujuan yang diinginkan.

2.1.3.1 Pengertian Efikasi Diri (*Self-Efficacy*)

Efikasi diri merujuk pada keyakinan individu akan kompetensinya sendiri dalam menangani serta menjalankan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu. Konsep ini menekankan persepsi personal atas kapabilitas, bukan hanya keterampilan yang dimiliki, sehingga memengaruhi motivasi, ketekunan, serta cara menghadapi tantangan atau kesulitan dalam mencapai hasil yang diinginkan (Abun et al., 2022). Individu dengan efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri dalam mengambil risiko dan menghadapi situasi yang menuntut keterampilan serta usaha ekstra (Aulia & Nurdibyanandaru, 2020).

Tingkat efikasi diri yang tinggi membuat individu lebih proaktif, berani mengambil keputusan, dan mampu mengatasi tantangan, sedangkan efikasi diri rendah sering mengakibatkan keraguan diri, kecemasan, dan penurunan performa. Konsep ini menekankan bahwa persepsi kemampuan diri secara psikologis sama pentingnya dengan kemampuan faktual dalam memengaruhi keberhasilan (Elkhori & Budianto, 2024).

Efikasi diri merupakan rasa percaya seseorang pada kemampuan dirinya sendiri. Dengan keyakinan itu, ia bisa bertindak tanpa banyak rasa cemas, merasa bebas menjalankan hal yang disukai, serta mampu bertanggung jawab atas pilihannya. Orang dengan efikasi diri yang baik biasanya lebih hangat dan sopan

saat berinteraksi, menghargai orang lain, memiliki semangat untuk berprestasi, dan tahu apa saja kelebihan serta kekurangan dirinya (Suciono, 2021:13).

Maka dapat diambil simpulan bahwasanya efikasi diri adalah rasa percaya seseorang bahwa ia mampu menghadapi tantangan dan mencapai apa yang diinginkannya. Saat orang memiliki efikasi diri tinggi, biasanya lebih percaya diri, lebih tenang, lebih gigih berusaha, dan mampu bertanggung jawab atas keputusan serta tindakan yang diambil.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efikasi Diri

Terdapat sejumlah faktor yang diyakini memengaruhi tingkat efikasi diri (Indriyati & Abdullah, 2024):

1. Pengalaman pribadi
2. Pengalaman dari orang lain
3. Persuasi verbal
4. Kondisi fisik dan emosi

2.1.3.3 Indikator Efikasi Diri

Indikator efikasi diri digunakan untuk menilai sejauh mana individu yakin akan kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas atau menghadapi tantangan pekerjaan (Soelton et al., 2022), meliputi:

1. *Level* (Tingkat Kemampuan)
2. *Strength* (Kekuatan Keyakinan)
3. *Generality* (Penerapan Keyakinan)

2.1.4 Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja adalah keadaan di saat seseorang merasa lelah, baik dari fisik, mental, dan emosional karena menghadapi stres yang terus-menerus, terutama dari pekerjaan, hingga membuatnya kehilangan energi dan motivasi.

2.1.4.1 Pengertian Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja merupakan kondisi kelelahan yang sangat mendalam dan memengaruhi emosi, cara berpikir, hingga kondisi fisik seseorang. Situasi ini biasanya muncul ketika karyawan terus-menerus dituntut menyelesaikan pekerjaan yang melebihi kemampuan, energi, atau kesiapan mental yang mereka miliki. Ketidakseimbangan tersebut membuat karyawan merasa terkuras, sulit berkonsentrasi, kehilangan semangat, dan makin tidak efektif dalam bekerja (Syaqiq et al., 2024).

Peneliti lain memaparkan bahwa kelelahan kerja merupakan kondisi kelelahan yang bisa terjadi secara fisik atau emosional, yang menyebabkan munculnya penilaian diri yang negatif, kesulitan berkonsentrasi, dan sikap bekerja yang kurang positif (Nursani et al., 2025). Kelelahan kerja umumnya berkembang secara perlahan ketika karyawan terus-menerus dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun emosional mereka. Saat rasa lelah mulai memengaruhi cara mereka menilai diri sendiri, fokus dan motivasi pun ikut menurun. Di dalam kondisi ini, karyawan sering kali menjadi lebih pasif, mudah merasa frustrasi, dan kurang bersemangat menjalani tugas sehari-hari. Jika tidak ditangani, kelelahan kerja dapat berujung pada menurunnya

kinerja, meningkatnya ketidakhadiran, bahkan munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (Costin et al., 2023).

Maka dapat diambil simpulan bahwa kelelahan kerja adalah kelelahan yang sangat mendalam dan memengaruhi fisik, emosi, serta cara seseorang berpikir. Kondisi ini muncul ketika tuntutan pekerjaan terus-menerus melampaui kemampuan dan kapasitas karyawan. Akibatnya, energi terkuras, penilaian diri menurun, konsentrasi melemah, motivasi berkurang, dan efektivitas kerja ikut terganggu, sehingga karyawan cenderung memperlihatkan sikap dan perilaku kerja yang kurang positif.

2.1.4.2 Tanda-Tanda Karyawan Mengalami Kelelahan Kerja

Beberapa tanda dapat diidentifikasi untuk menunjukkan bahwa seorang karyawan mengalami kelelahan kerja (Ratnasari, 2021):

1. Semangatnya hilang
2. Sikap yang sinis
3. Menurunnya kemampuan bekerja
4. Insomnia
5. Kegelisahan
6. Kesulitan berfokus
7. Melemahnya daya tahan tubuh
8. Serta bisa menyebabkan depresi karena terus-menerus merasa tertekan secara fisik dan mental.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja dipengaruhi oleh tiga faktor utama yang saling berkaitan (Nadiva & Cahyadi, 2022):

1. Faktor demografik, seperti gender, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja, dan status pernikahan.
2. Faktor personal, seperti stres dalam pekerjaan, beban pekerjaan, dan jenis kepribadian seseorang.
3. Faktor organisasi, seperti kondisi kerja yang dialami dan tingkat dorongan sosial yang diperoleh.

2.1.4.4 Dampak Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja terkait erat dengan berbagai dampak negatif yang muncul dalam pekerjaan (Attiq & Filatrovi, 2022):

1. Rasa tidak puas
2. Partisipasi yang menurun
3. Ketidakhadiran
4. Keinginan untuk berhenti bekerja

2.1.4.5 Indikator-Indikator Kelelahan Kerja

Beberapa indikator dipakai untuk mengukur kelelahan kerja (Juhnisa & Fitria, 2020), meliputi:

1. Kelelahan fisik
2. Kelelahan emosional
3. Kelelahan mental
4. Perasaan rendah diri

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, berbagai penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan dengan menerapkan variabel yang serupa, di antaranya:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
1	Fadil Muhammad, Laura Syahrul, & Yuliharsi (2022) <i>Work Overload dan Emotional Dissonance Terhadap Burnout Dengan Resiliensi Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan PT. PLN UP3 Padang</i>	Variabel Independen: Beban Kerja Berlebih Variabel Dependen: Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Karyawan PLN UP3 Padang Terdapat Variabel Lain Yakni <i>Emotional Dissonance</i> Dan Variabel <i>Moderating</i>	Beban Kerja Berlebih Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Kelelahan Kerja.	<i>Journal Publicuho</i> , Volume 8, No. 3, Agustus 2022 ISSN: 2621-1351
2	Antonius Bimawan Sakimandoko & Herison Pandapotan Purba (2021) <i>Work Overload Terhadap Burnout Dengan Work Social Support Sebagai Moderator Pada Karyawan Millennials</i>	Variabel Independen: Beban Kerja Berlebih Variabel Dependen: Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Karyawan Milenial	Beban Kerja Berlebih Mempunyai Pengaruh Secara Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental</i> , Volume 1, No. 2, 2021 ISSN: 2776-1851
3	Wen-Yu Hung, I-Hsiung Chang, & Yueh-Chih Hsiao (2025) <i>The Impact of Workload and Emotional Demands on Turnover Intentions: The Mediating and Moderating Effects of Job</i>	Sama-sama Mengkaji Beban Kerja	Terdapat Variabel Lain Yakni <i>Emotional Demands</i> dan <i>Turnover Intentions</i> Variabel Moderasi: Kelelahan Kerja	Beban Kerja Mempunyai Pengaruh Dan Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Frontiers in Psychology</i> , Volume 16, 2025 ISSN: 1664-1078

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
<i>Burnout</i>					
4	Werenfridus, Mashudi, M, & Zakso, A (2024) Pengaruh Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Terhadap <i>Burnout</i> Dalam Implementasi Kurikulum Merdeka Pada Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Sengah Temila	Terdapat Variabel Efikasi Diri Dan Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Sengah Temila Variabel Lain: Dukungan Sosial	Efikasi Diri Mempunyai Pengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Journal Of Social Science Research</i> , Volume 4, No. 6, 2024 ISSN: 2807-4238
5	Sari Lestari, & Hyang Wreksagung (2022) Hubungan Efikasi Diri (<i>Self Efficacy</i>) Terhadap <i>Burnout</i> Pada Perawat di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2021	Variabel Independen: Efikasi Diri Variabel Dependen: Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Perawat Rumah Sakit Di RSUD Kabupaten Tangerang	Terdapat Hubungan Yang Signifikan Antara Efikasi Diri Dan Kelelahan Kerja	<i>Nusantara Hasana Journal</i> , Volume 1, No. 12, 2022 ISSN: 2798-1428
6	Selim Çakar, Kubilay Özyer, & Oznur Azizoglu (2022) <i>The Mediating Role of Emotional Labor in The Impact of Organizational Climate on Burnout</i>	Terdapat Variabel Kerja Emosional Dan Kelelahan Kerja	Terdapat Variabel Lain Yakni <i>Organizational Climate</i>	Kerja Emosional Memiliki Mediasi Parsial Pada Efek Iklim Organisasi Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Journal of Organizational Behavior Research</i> , Voume. 7, Issue 1, 2022 ISSN: 2528-9705
7	Mi-Na Kim, Yang-Sook Yoo, Ok-Hee Cho, & Kyung-Hye Hwang (2022) <i>Emotional Labor and Burnout of Public Health Nurses during the COVID-19 Pandemic: Mediating Effects of Perceived Health Status and Perceived</i>	Sama-Sama Mengkaji Kerja Emosional Dan Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Perawat Terdapat Mediator: <i>Perceived Health Status</i> Dan <i>Perceived Organizational Support</i>	Kerja Emosional Pengaruh Positif Dengan Kelelahan Kerja	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> , Volume 19, No. 1, Januari 2022 ISSN: 1660-4601

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
<i>Organizational Support</i>					
8	Rida Eka Apriningrum & Lufiana Harnany Utami (2021) <i>The Role of Spiritual Well-Being and Self-Efficacy on Kindergarten Teachers Burnout</i>	Variabel Independen: Efikasi Diri Variabel Dependen: Kelelahan Kerja	Terdapat Variabel Lain Yakni <i>Spiritual Well-Being</i> Subjek Penelitian: Guru TK	Efikasi Diri Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Psikoislamika: Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam</i> , Volume 18 No. 1, 2021 ISSN: 2655-5034
9	Lisa S Rotenstein, Roger Brown, Christine Sinky, & Mark Linzer (2023) <i>The Association of Work Overload with Burnout and Intent to Leave The Job Across The Healthcare Workforce During Covid-19</i>	Sama-Sama Mengkaji Beban Kerja Berlebih Dan Kelelahan Kerja	Fokus Kesehatan Covid-19, Serta Bukan Sektor UMKM	Beban Kerja Berlebih Secara Signifikan Terkait Dengan Kelelahan Kerja	<i>Journal of General Internal Medicine</i> , Volume 38, No. 8, Juni 2023 ISSN: 1525-1497
10	Yaqin Li, Weihao Kong, & Lingli Li (2025) <i>Perceived Perioperative Competence, Self-Efficacy, and Job Burnout among Chinese Operating Room Nurses: A Cross-Sectional Study</i>	Terdapat Variabel Efikasi Diri Dan Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Perawat Ruang Operasi	Efikasi Diri Mempunyai Pengaruh Negatif Dengan Beberapa Dimensi Kelelahan Kerja	<i>Healthcare</i> , Volume 13, No. 24, Desember 2025 ISSN: 2227-9032
11	Solicha, Farhanah Murniasih, & Lavirni Salma Feriyani (2024) <i>Peran Mediasi Self-Efficacy pada Pengaruh Antara Dukungan Sosial terhadap Tingkat Burnout Karyawan Saat Work From Home (WFH)</i>	Terdapat Variabel Efikasi Diri Dan Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Karyawan WFH	Efikasi Diri Berperan Positif Dalam Menurunkan Tingkat Kelelahan Kerja	<i>Jurnal Diversita</i> , Volume 10, No. 1, 2024 ISSN:2580-6793

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
12	Habiburrahman Rambe, & Fahrudin JS Pareke (2024) Peran Mediasi <i>Burnout</i> dalam Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> dan <i>Work Overload</i> Terhadap <i>Job Performance</i> PNS Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu	Variabel Independen: Beban Kerja Berlebih	Subjek Penelitian: PNS Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu Variabel Mediasi: Kelelahan Kerja	Kelelahan Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Berlebih Secara Signifikan	<i>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah</i> , Volume 7, No. 1, Januari 2024 ISSN: 2599-3410
13	Da-Jung Ha, Jung Hyun Park, Su Eun Jung, Boram Lee, Myo-Sung Kim, Kyo-Lin Sim, Yung-Hyun Choi, & Chan Young Kwon (2021) <i>The Experience of Emotional Labor and Its Related Factors Among Nurses in General Hospital Settings in The Republic of Korea: A Systematic Review and Meta-Analysis</i>	Sama-Sama Mengkaji Beban Kerja dan Kerja Emosional Terhadap Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Perawat Rumah Sakit	Beban Kerja dan Kerja Emosional Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Sustainability</i> , Volume 13, No, 21, Oktober 2021 ISSN: 2071-1050
14	Sullaidda & Nurmala (2024) <i>The Effect of Workload and Self-Efficacy on Burnout among Madrasah Operators</i>	Mengkaji Pengaruh Beban Kerja Dan Efikasi Diri Terhadap Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Operator Madrasah	Beban Kerja Dan Efikasi Diri Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis</i> , Volume 25, No. 2, 2024 ISSN: 2598-9405
15	Stephanie Michelle Anastasia Tahalele & Desak Nyoman Arista Retno Dewi (2024) Pengaruh	Terdapat Variabel Efikasi Diri Dan Kerja Emosional	Tidak Ada Variabel Beban Kerja Berlebih Dan Kelelahan Kerja	Efikasi Diri Mempunyai Pengaruh Positif Dan Signifikan	<i>Jurnal Experientia</i> , Volume 12, No. 1, Juni 2024

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
	<i>Occupational Self-Efficacy terhadap Emotional Labor pada Pramusaji Restoran di Surabaya</i>	Subjek Penelitian: Pramusaji Layanan		Terhadap Kerja Emosional	ISSN: 2685-9963
16	B. mala. Akgün & F. Öz (2020) <i>The Evaluation of Emotional Labor and Emotional Self-Efficacy on Burnout among Nurses</i>	Variabel Independen: Kerja Emosional, Dan Efikasi Diri Variabel Dependen: Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Perawat	Kerja Emosional Dan Efikasi Diri Terbukti Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kelelahan Kerja	<i>European Psychiatry</i> , Volume 41, Maret 2020 ISSN: 0924-9338
17	Bismah Azfar, Shanoor Ovais, & Zafar Ahmad (2025) <i>Emotional Labor, Role Overload, and Burnout: Understanding Workplace Struggles of High School Teachers</i>	Terdapat Variabel Kerja Emosional Dan Kelelahan Kerja	Subjek Penelitian: Guru SMP	Kerja Emosional Berkorelasi Positif Signifikan Dengan Kelebihan Peran Kerja, Dan Memiliki Pengaruh Langsung Terhadap Kelelahan Kerja	<i>Journal of Psychology, Health and Social Challenges</i> , Volume 3, Issue 3, 2025 ISSN: 3006-8800
18	Asraf, Erwanto, Lola Malihan, Ikram Yakin, & Ni Kadek Suryani (2023) <i>The Influence of Self Efficacy and Workload on Employee Performance</i>	Terdapat Variabel Efikasi Diri Dan Beban Kerja	Tidak Ada Variabel Kerja Emosional Dan Kelelahan Kerja	Penelitian Ini Memperlihatkan Bahwa Efikasi Diri Berhubungan Dengan Beban Kerja	<i>Jurnal Ilmiah Edunomika</i> , Volume 8, No. 1, 2023 ISSN: 2598-1153

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
19	Maria Elizabeth Minaya Herrera, Gabriela Raquena Cabral, Oscar Mamani Benito, Edison Effer Apaza Tarqui, & Manuel Landa Barzola (2022) <i>Adaptation and Workload as Predictors of Professional Self-Efficacy in University Teachers</i>	Terdapat Variabel Beban Kerja Dan Efikasi Diri	Subjek Penelitian: Dosen	Penelitian Ini Memperlihatkan Bahwa Beban Kerja Memiliki Pengaruh Langsung Terhadap Efikasi Diri	<i>Electronic Journal of Research in Educational Psychology</i> , Volume 20, No. 1, 2022 ISSN:1696-2095
20	Lixia Yao, & Jie Gao (2021) <i>Examining Emotional Labor in Covid-19 through the Lens of Self-Efficacy</i>	Variabel Independen: Kerja Emosional Dan Efikasi Diri	Tidak Ada Variabel Beban Kerja Berlebih Dan Kelelahan Kerja	Penelitian Ini Memperlihatkan Bahwa Kerja Emosional Mempunyai Pengaruh Signifikan Pada Efikasi Diri	<i>Sustainability</i> , Volume 13, 2021 ISSN: 2071-1050

Sumber: Diolah Penulis, 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian disusun untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai hubungan di antara beban kerja berlebih, kerja emosional, efikasi diri, dan kelelahan kerja sebagai dasar dalam melakukan analisis. Dengan demikian, penelitian ini memiliki alur berpikir yang akan dijelaskan di bawah ini.

Pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri terhadap kelelahan kerja dapat dijelaskan melalui *Job Demands–Resources* (JD-R) Model yang digagas oleh Bakker dan Demerouti (2007). Model ini menjelaskan bahwa pekerjaan mempunyai tuntutan yang mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, dan

organisasional yang dapat menguras energi karyawan. Dalam penelitian ini, beban kerja berlebih dan kerja emosional termasuk sebagai tuntutan pekerjaan yang apabila terlalu tinggi, dapat menyebabkan kelelahan dan meningkatkan risiko kelelahan kerja (Ali et al., 2021:1).

Di sisi lain, JD-R Model juga menekankan peran sumber daya kerja dalam mengurangi dampak tuntutan tersebut. Efikasi diri dipandang sebagai sumber daya personal yang membantu karyawan tetap percaya diri dan mampu menghadapi tekanan kerja.

Beban kerja berlebih merupakan kondisi ketika seorang pekerja harus menyelesaikan sejumlah tugas dalam waktu tertentu, tapi tuntutan pekerjaan tersebut melebihi kemampuan yang dimilikinya (Puteri et al., 2024).

Beban kerja berlebih memiliki tiga indikator, yakni tekanan waktu, jadwal kerja/jam kerja, dan tanggung jawab atas pekerjaan, yang mencerminkan keterbatasan waktu, lamanya jam kerja, serta banyaknya tugas yang harus ditangani karyawan (Yuwanda & Pratiwi, 2020).

Beban kerja berlebih sendiri merupakan faktor penting penyebab kelelahan kerja, karena beban kerja berlebih di masa yang lama bisa menghabiskan energi fisik, emosional, dan mental. Itu selaras dengan penelitian yang menemui adanya pengaruh positif dan signifikan beban kerja berlebih terhadap kelelahan kerja (Sakimandoko & Purba, 2021).

Beban kerja berlebih yang tinggi membuat karyawan menghadapi tuntutan emosional yang semakin besar. Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kondisi ini berkaitan dengan meningkatnya kelelahan emosional, sehingga karyawan perlu

mengelola dan menampilkan emosi secara lebih intens melalui kerja emosional dalam pekerjaannya (Martinez & Martinez, 2025). Beban kerja yang berlebih dapat menurunkan keyakinan individu terhadap kemampuannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menemui bahwasanya beban kerja berlebih memberikan dampak yang signifikan pada efikasi diri (Herrera et al., 2022).

Selain beban kerja berlebih, kemampuan untuk mengelola emosi dalam pekerjaan, atau yang dikenal dengan kerja emosional, juga turut menentukan bagaimana seseorang merespons tekanan kerja dan risiko kelelahan yang dialami.

Kerja emosional merupakan proses mengelola perasaan dengan cara tertentu, seperti mengubah, menciptakan, atau mengatur ekspresi perasaan dalam pekerjaan, yang bisa memberikan manfaat secara ekonomi (Jamaluddin et al., 2023). Di PT. Satria Berdikari Abadi, *waiter* dituntut tetap ramah dan melayani dengan baik meski merasa lelah atau tertekan. Pengendalian emosi ini menguras energi emosional, terutama saat ramai, pesanan menumpuk, dan permintaan pelanggan beragam.

Kerja emosional memiliki dua indikator, yakni *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* memperlihatkan emosi yang tidak benar-benar dirasakan, sedangkan *deep acting* mengelola emosi dengan menyesuaikan perasaan agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Sengkey et al., 2025).

Penelitian lain menunjukkan bahwa kerja emosional yang dilaksanakan secara berkelanjutan mempunyai pengaruh positif terhadap kelelahan kerja, karena tuntutan pengendalian emosi yang terus-menerus dapat memicu kelelahan emosional (Kim et al., 2022). Tuntutan emosional yang harus dikelola karyawan

melalui kerja emosional, ketika dikombinasikan dengan beban kerja yang tinggi, dapat memperberat tekanan psikologis dalam pekerjaan. Itu memperlihatkan bahwa tuntutan emosional dan beban kerja saling terkait dalam memengaruhi kondisi psikologis karyawan (Jeon et al., 2022). Kerja emosional juga memengaruhi keyakinan diri individu dalam menyelesaikan tugas, yang diperkuat oleh temuan bahwa kerja emosional mempunyai pengaruh signifikan terhadap efikasi diri terutama melalui penerapan *deep acting* (Yao & Gao, 2021).

Kemampuan menghadapi tuntutan emosional ini tidak lepas dari peran efikasi diri, yakni rasa yakin seseorang atas kemampuannya sendiri dalam mengelola tekanan kerja.

Efikasi diri merupakan rasa percaya seseorang pada kemampuan dirinya sendiri. Dengan keyakinan itu, ia bisa bertindak tanpa banyak rasa cemas, merasa bebas menjalankan hal yang disukai, serta mampu bertanggung jawab atas pilihannya. Orang dengan efikasi diri yang baik biasanya lebih hangat dan sopan saat berinteraksi, menghargai orang lain, memiliki semangat untuk berprestasi, dan tahu apa saja kelebihan serta kekurangan dirinya (Suciono, 2021:13).

Efikasi diri terdiri dari tiga indikator, yakni *level*, *strength*, dan *generality*. *Level* memperlihatkan kemampuan menangani tugas dengan tingkat kesulitan berbeda, *strength* menggambarkan kuatnya keyakinan diri saat menghadapi tekanan, sedangkan *generality* memperlihatkan penerapan keyakinan tersebut dalam berbagai situasi kerja (Soelton et al., 2022).

Efikasi diri berperan penting dalam membantu seseorang menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan. Orang dengan tingkat efikasi diri rendah akan lebih

cepat merasa lelah atau kewalahan dalam menghadapi tugas sehari-hari. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri berperan positif dalam menurunkan tingkat kelelahan kerja, dimana semakin tinggi keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya, makin kecil kemungkinan mengalami kelelahan kerja (Solicha et al., 2024).

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwasanya karyawan dengan efikasi diri tinggi mampu menghadapi tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang berat dengan lebih efektif, sedangkan karyawan dengan efikasi diri rendah cenderung lebih mudah kewalahan saat menghadapi beban kerja yang tinggi (Asraf et al., 2023).

Efikasi diri memengaruhi kemampuan individu dalam mengelola emosi kerja, sehingga penerapan kerja emosional menjadi lebih efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap kerja emosional, di mana semakin kuat keyakinan diri individu, semakin baik pengelolaan emosi di tempat kerja (Tahalele & Dewi, 2024).

Orang yang mempunyai efikasi diri tinggi menunjukkan kepercayaan diri yang lebih besar dalam mengarungi tekanan kerja, sehingga mampu mengelola stres dan mengurangi risiko kelelahan kerja.

Kelelahan kerja merupakan kondisi kelelahan yang bisa terjadi secara fisik atau emosional, yang menyebabkan munculnya penilaian diri yang negatif, kesulitan berkonsentrasi, dan sikap bekerja yang kurang positif (Nursani et al., 2025).

Kelelahan kerja terdiri dari 4 indikator, yakni kelelahan fisik, emosional, mental, dan perasaan rendah diri. Pertama, kelelahan fisik, dimana tubuh terasa cepat lelah akibat pekerjaan yang menumpuk. Kedua, kelelahan emosional, dimana seseorang merasa terkuras, mudah frustrasi, dan kehilangan semangat. Ketiga, kelelahan mental, yakni keletihan pikiran yang menurunkan kemampuan berpikir, fokus, dan konsentrasi akibat tuntutan pekerjaan. Terakhir, perasaan rendah diri, ketika individu merasa kurang mampu dan kehilangan kepercayaan diri. Keempat aspek ini bersama-sama menggambarkan betapa dalamnya kelelahan yang dialami seseorang (Juhnisa & Fitria, 2020).

Kelelahan kerja muncul ketika individu lelah secara fisik, emosional, dan mental akibat tekanan kerja yang berlangsung terus-menerus. Beban kerja yang terlalu tinggi serta tuntutan untuk terus mengelola emosi dalam pekerjaan dapat mempercepat munculnya kelelahan dan menurunkan semangat kerja. Temuan ini sejalan dengan perolehan penelitian di mana keduanya menjadi faktor yang bersama-sama punya pengaruh besar atas terjadinya kelelahan kerja (Ha et al., 2021).

Saat tekanan kerja berlangsung secara terus-menerus, individu dapat mengalami kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dikenal menjadi kelelahan kerja. Tuntutan untuk terus mengatur emosi dalam pekerjaan dapat membuat individu lebih mudah mengalami kelelahan, sementara keyakinan terhadap kemampuan diri berperan dalam membantu menghadapi stres dan menurunkan risiko kelelahan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan

bahwa kerja emosional dan efikasi diri secara bersamaan mempunyai pengaruh besar atas terjadinya kelelahan kerja (Akgun & Oz, 2020).

Beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri merupakan faktor yang memengaruhi munculnya kelelahan kerja pada *waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi. Beban kerja yang tinggi dan tuntutan mengelola emosi dapat meningkatkan risiko kelelahan, sedangkan efikasi diri membantu karyawan menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kelelahan kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mendukung kesejahteraan karyawan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan teori yang mendukung, peneliti menyusun hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Beban Kerja Berlebih Berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.

H₂ : Kerja Emosional Berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.

H₃ : Efikasi Diri Berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja pada *Waiter* Generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.