DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

Pengaruh Beban Kerja, Keseimbangan Antara Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi, dan Dukungan Sosial terhadap Kelelahan Kerja Pada PT Intikom Berlian Mustika

THE EFFECT OF WORKLOAD, WORK LIFE BALANCE, AND SOCIAL SUPPORT ON BURNOUT AT PT INTIKOM BERLIAN MUSTIKA

[1]Muhammad Ferdy Adriansyah, [2]Herminda, [3]Ruwaida, [4]Mahmud

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Persada Indobesia YAI, Jakarta

E-mail: [1]ferdy.2214290044@upi-yai.ac.id, [2]herminda@upi-yai.ac.id, [3]ruwaida@upi-yai.ac.id, [4]mahmud@upi-yai.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja, *Work Life Balance*, dan Dukungan Sosial terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) pada karyawan PT Intikom Berlian Mustika. Fenomena *Burnout* menjadi perhatian penting karena dapat berdampak terhadap kondisi fisik, psikologis, produktivitas, serta efektivitas kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Intikom Berlian Mustika. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,467, *T-Statistics* sebesar 4,248, dan *P-Values* sebesar 0,000. Selanjutnya, *Work Life Balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* dengan nilai *path coefficient* sebesar -0,431, *T-Statistics* sebesar 5,163, dan *P-Values* sebesar 0,000. Dukungan Sosial juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout* dengan nilai *path coefficient* sebesar -0,456, *T-Statistics* sebesar 5,572, dan *P-Values* sebesar 0,000. Selain itu, nilai *R-Square* sebesar 0,436 menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja, *Work Life Balance*, dan Dukungan Sosial mampu menjelaskan 43,6% variasi *Burnout*, sedangkan 56,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan Beban Kerja dapat meningkatkan tingkat *Burnout*, sedangkan *Work Life Balance* dan Dukungan Sosial mampu menurunkan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Intikom Berlian Mustika.

Kata kunci: Beban Kerja, *Work Life Balance*, Dukungan Sosial, *Burnout*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Workload, Work Life Balance, and Social Support on Job Burnout among employees of PT Intikom Berlian Mustika. The phenomenon of Burnout has become an important concern because it can affect employees' physical and psychological conditions, productivity, and work effectiveness. This study uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires distributed to employees of PT Intikom Berlian Mustika. Data analysis was performed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The results showed that Workload had a positive and significant effect on Burnout with a path coefficient value of 0.467, T-Statistics value of 4.248, and P-Values value of 0.000. Furthermore, Work Life Balance had a negative and significant effect on Burnout with a path coefficient value of -0.431, T-Statistics value of 5.163, and P-Values value of 0.000. Social Support also had a negative and significant effect on Burnout with a path coefficient value of -0.456, T-Statistics value of 5.572, and P-Values value of 0.000. In addition, the R-Square value of 0.436

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

indicates that Workload, Work Life Balance, and Social Support are able to explain 43.6% of the variation in Burnout, while the remaining 56.4% is influenced by other factors outside the research model. Based on the research findings, it can be concluded that an increase in Workload can increase the level of Burnout, while Work Life Balance and Social Support can reduce the level of Burnout among employees of PT Intikom Berlian Mustika.

Keywords: Workload, Work Life Balance, Social Support, Burnout.

1. PENDAHULUAN

Burnout memiliki arti kelelahan yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan, lazimnya dialami karyawan, dan dapat dipahami sebagai titik ketika tuntutan pekerjaan mulai menggerus energi, konsentrasi, dan keterlibatan individu terhadap pekerjaannya. Kondisi ini tidak berhenti pada persoalan personal, karena efeknya dapat menjalar ke kualitas kerja, ritme produktivitas, hingga daya tahan perusahaan dalam mempertahankan performa kontinu. Maslach dan Leiter (2022) memetakan *Burnout* ke dalam tiga aspek yang saling berkaitan, yakni terkurasnya energi emosional (emotional exhaustion), munculnya sikap berjarak terhadap pekerjaan (depersonalization), serta melemahnya penilaian individu terhadap pencapaian dirinya (reduced personal accomplishment). Gnerre et al. (2017) menambahkan bahwa *Burnout* merujuk pada situasi dan kondisi sindrom yang dicirikan dengan munculnya tingkat keletihan yang telah mencapai titik berat dari aspek fisik maupun batin sebagai akibat tekanan pekerjaan.

Industri teknologi informasi di 2026 bergerak dalam arus perkembangan yang semakin masif, khususnya di wilayah DKI Jakarta. PT Intikom Berlian Mustika tidak hanya berperan sebagai penyedia solusi IT, tetapi juga menjadi mitra strategis bagi berbagai perusahaan dalam mendukung operasional bisnis, transformasi digital, serta peningkatan efisiensi kerja. Hal ini menjadikan perusahaan berada dalam lingkungan bisnis kompetitif yang menuntut kesiapan sumber daya manusia menghadapi tuntutan pekerjaan. Hasil pra-survey pada karyawan PT Intikom Berlian Mustika menunjukkan mayoritas responden (53,3%) merasa kelelahan fisik setelah bekerja, 50% merasa kelelahan mental, dan 56,7% merasa tidak bekerja secara efektif, mengindikasikan tanda-tanda *Burnout* mulai muncul.

Beban kerja dapat diartikan sebagai pembagian waktu kerja yang menggambarkan besarnya durasi yang dialokasikan individu untuk menuntaskan pekerjaan dalam rentang tertentu. Ketika alokasi tersebut melampaui batas secara terus-menerus, kondisi ini dapat meningkatkan kerentanan karyawan terhadap *Burnout* (Atmaja & Suana, 2019). Hasil pra-survey menunjukkan 60% karyawan menyatakan pekerjaannya membutuhkan konsentrasi tinggi, 50% harus selalu waspada saat bekerja, dan 53,3% sering mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus.

Work Life Balance menjadi elemen penting yang mempengaruhi keselarasan antara kepentingan profesional dan kehidupan personal karyawan. Greenhaus dan Allen (2021) memaknai *Work Life Balance* sebagai kapasitas seseorang dalam menata porsi keterlibatannya pada ranah profesional tanpa mengesampingkan ruang kehidupan personal. Hasil pra-survey menunjukkan 50% karyawan merasa waktu kerja mengganggu waktu pribadinya, dan 46,7% merasa energinya habis untuk bekerja sehingga tidak memiliki tenaga bagi kehidupan pribadi.

Kuat atau lemahnya relasi sosial di sekitar karyawan turut mewarnai munculnya *Burnout*, sebab keberadaan dukungan dari lingkungan dapat menjadi penyangga ketika individu berhadapan dengan tekanan pekerjaan. Rendahnya dukungan sosial yang diterima individu dapat meningkatkan risiko terjadinya *Burnout*, sebagaimana minimnya sokongan dari lingkungan sosial dapat membuka pintu yang lebih besar bagi berkembangnya *Burnout* pada individu (McFadden et al., 2014; Parfanovich, 2021). Kehadiran dukungan sosial dapat mengubah cara individu merespons stressor, baik dengan memperkaya upaya adaptasi yang digunakan maupun menggeser pemaknaan terhadap persoalan yang dihadapi (Lam, 2019). Meski demikian, hasil pra-survey justru menunjukkan mayoritas karyawan menyatakan tidak kekurangan dukungan dari keluarga maupun teman.

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

Kajian empiris terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi terkait ketiga variabel ini terhadap *Burnout*. Lineuwih et al. (2023) dan Rhamadhan dan Rhamadhan & Raharjo (2025) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout*, sejalan dengan temuan Humaira & Apriadi (2025) pada karyawan Patopo Animation Studios. Namun, Indryan & Suhana (2022) justru menemukan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* pada perawat Covid-19. Pada variabel *Work Life Balance*, Sianturi (2024) dan Rohmawati & Julindrastuti (2025) menemukan WLB berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*, sedangkan Desiatco et al. (2024) mencatat adanya korelasi langsung antara WLB dan *Burnout* tanpa peran mediasi employee engagement. Pada variabel dukungan sosial, Akbar & Soetjiningsih (2023) serta Ratih et al. (2023) menemukan dukungan sosial berpengaruh negatif signifikan terhadap *Burnout*, namun Imany (2024) menemukan dukungan sosial tidak memperlihatkan kontribusi pengaruh yang bermakna terhadap *Burnout* pada karyawan Generasi Z. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan perlunya pengujian lebih lanjut mengenai pengaruh beban kerja, *Work Life Balance*, dan dukungan sosial terhadap *Burnout* pada perusahaan penyedia jasa teknologi informasi yaitu PT Intikom Berlian Mustika. Sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, *Work Life Balance*, dan dukungan sosial terhadap kelelahan kerja (*Burnout*) pada karyawan PT Intikom Berlian Mustika.

2. LANDASAN TEORI

Burnout

Kelelahan kerja (*Burnout*) menggambarkan titik terkurasnya kapasitas individu ketika tekanan kerja kronis terus terakumulasi tanpa pengelolaan yang memadai, hingga memunculkan kelelahan, jarak emosional terhadap pekerjaan, serta kemerosotan efektivitas dalam bekerja. Maslach et al. (1997) memaknai *Burnout* sebagai fase terkikisnya kapasitas psikologis individu yang tercermin melalui kehabisan energi emosional, munculnya depersonalisasi, serta memudarnya penghargaan terhadap diri sendiri. Sindrom *Burnout* mencerminkan fase ketika pekerjaan tidak lagi sekadar menjadi tanggung jawab profesional, melainkan telah berkembang menjadi sumber tekanan yang membebani individu secara intens (Azizi & Dwiyanti, 2026). Ulfah et al. (2022) memetakan bahwa kemunculan *Burnout* tidak terlepas dari sejumlah determinan yang bersumber dari ranah internal individu, yaitu stability of emotional maturity, ketentraman psikis, dan adaptasi diri.

Menurut Maslach dan Leiter (2022), dimensi dan indikator kelelahan kerja (*Burnout*) adalah:

a. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Terkurasnya energi fisik dan mental karyawan akibat tekanan kerja, yang tercermin dari keletihan fisik dan kelelahan mental.

b. Depersonalisasi (*depersonalization*)

Munculnya sikap berjarak atau tidak personal terhadap pekerjaan maupun rekan kerja, yang tercermin dari sikap menjaga jarak secara emosional dan perlakuan tidak personal terhadap orang lain.

c. Penurunan pencapaian prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*)

Melemahnya penilaian individu terhadap pencapaian dirinya, yang tercermin dari perasaan kurang berhasil dalam pekerjaan dan menurunnya persepsi kompetensi kerja.

Beban Kerja

Beban kerja berfungsi sebagai kerangka tuntutan waktu (*time-demand framework*) yang menerjemahkan volume pekerjaan ke dalam besaran waktu dan keterlibatan sumber daya manusia yang dibutuhkan selama periode penyelesaian tertentu (Koesomowidjojo dalam Ihzardian, 2024). Besaran beban kerja dapat direpresentasikan melalui akumulasi durasi yang terserap hingga suatu tanggung jawab kerja mencapai titik penyelesaian (Crisnandi & Chaerudin, 2024). Bahiyah & Chasanah (2025) menambahkan bahwa beban kerja merepresentasikan keseluruhan spektrum keterlibatan karyawan dalam aktivitas kerja, termasuk konsumsi waktu yang terserap pada eksekusi tugas, baik melalui kontribusi langsung maupun aktivitas pendukung yang bersifat tidak langsung.

Menurut Munandar (2014:23), dimensi dan indikator beban kerja adalah:

a. Beban fisik

Tuntutan fisikal yang harus ditanggung karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, yang tercermin dari manifestasi respons fisiologis dan biomekanika.

b. Beban mental

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

Tuntutan psikis yang menyertai penyelesaian tugas, yang tercermin dari tingkat konsentrasi dan kewaspadaan karyawan.

c. Beban waktu

Tekanan yang timbul akibat intensitas waktu penyelesaian pekerjaan, yang tercermin dari kecepatan kerja dan kemampuan mengerjakan beberapa pekerjaan secara bersamaan.

Work Life Balance

Work Life Balance merupakan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan profesional dan kehidupan pribadi sehingga kedua aspek tersebut dapat berjalan secara selaras dan tidak saling mengganggu (Herminda et al., 2026). Efrideyesa & Sulistyowati (2025) menjelaskan bahwa *Work Life Balance* mencerminkan titik keselarasan ketika kepuasan dan keterlibatan individu dalam pekerjaan mampu berdampingan dengan kehidupan personal maupun profesional tanpa menciptakan benturan di antara keduanya. Menurut Andarista et al. (2024), keseimbangan kerja dan kehidupan hadir ketika individu mampu menempatkan dunia pekerjaan, ruang personal, dan peran keluarga dalam porsi yang selaras tanpa membiarkan salah satunya mendominasi. Hazami & Riyanto (2022) menambahkan bahwa *Work Life Balance* menggambarkan kecakapan individu dalam membagi ruang tanggung jawab antara ranah pekerjaan dan berbagai kepentingan kehidupan di luar lingkup profesional.

Fisher et al. dalam Gaol dkk. (2023) menjelaskan dimensi dan indikator *Work Life Balance* adalah sebagai berikut:

a. *Work Interference with Personal Life* (WIPL)

invasi pekerjaan terhadap ruang personal, yang tercermin dari energi, waktu, dan perilaku.

b. *Personal Life Interference with Work* (PLIW)

Intervensi kehidupan personal terhadap ranah pekerjaan, yang tercermin dari tuntutan pribadi, tugas dan tanggung jawab keluarga, serta kenyamanan kerja yang terpengaruh oleh kehidupan pribadi.

c. *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW)

Penguatan kualitas ranah personal, yang tercermin dari kondisi emosional positif dan dukungan dari lingkungan kerja.

d. *Work Enhancement of Personal Life* (WEPL)

Kontribusi kehidupan personal terhadap penguatan pekerjaan, yang tercermin dari kenyamanan pribadi dan dukungan keluarga yang diperoleh dari pengalaman kerja positif.

Dukungan Sosial

Dukungan sosial hadir sebagai jejaring pertolongan yang bekerja melalui aksi, keterlibatan, serta ikatan antarmanusia untuk meredam bobot pengalaman, keadaan, maupun perjalanan hidup yang berpotensi menguras dan menekan individu (Ibda, 2023). Christanti & Wati (2023) menambahkan bahwa dukungan sosial terbentuk melalui aliran informasi, pertolongan nyata, maupun sokongan material yang lahir dari kedekatan relasional, sehingga menghadirkan rasa keberartian, kepedulian, dan penerimaan bagi individu. Menurut Alpa'Izi et al. (2024), dukungan sosial dipandang sebagai hasil pemaknaan individu atas keberadaan sumber-sumber pertolongan yang membentuk lapisan penyangga terhadap munculnya gejala maupun paparan peristiwa pemicu stres.

Canty-Mitchell dan Zimet (2000) menjelaskan dimensi dukungan sosial sebagai berikut:

a. Dukungan keluarga (*family support*)

yaitu bantuan keluarga dalam pengambilan keputusan, perhatian, kepedulian, serta kesediaan membantu saat dibutuhkan.

b. Dukungan teman (*friend support*)

Ketersediaan teman untuk berbagi cerita, bantuan dalam aktivitas sehari-hari, serta dukungan emosional.

c. Sokongan orang terdekat (*significant others support*)

Kepedulian orang spesial terhadap perasaan, perhatian dari orang yang dianggap penting, serta dukungan saat menghadapi masalah.

3. METODOLOGI

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif pendekatan Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square (SEM-PLS), dengan populasi seluruh karyawan PT Intikom Berlian Mustika sebanyak 200 orang, dan sampel sebanyak 67 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% serta dipilih melalui teknik *purposive sampling*.

Pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 67 responden, dengan jawaban kuesioner yang kemudian diubah menjadi angka

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

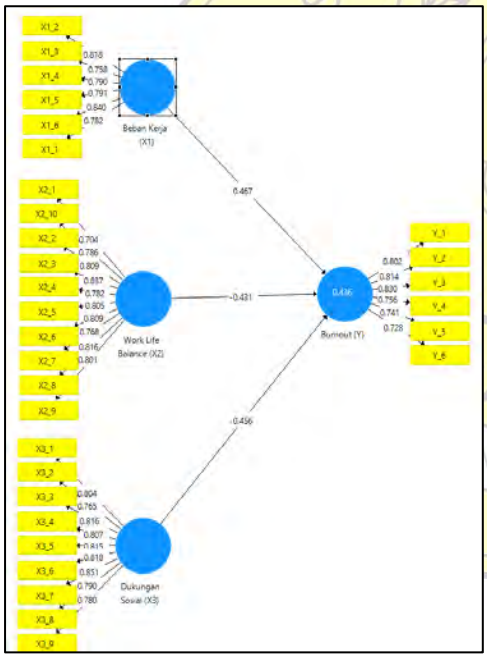
(*scoring*) menggunakan skala Likert dengan rentang 1–5 dari jawaban responden.

Proses pengolahan data penelitian dilakukan dengan mengevaluasi outer model, yaitu uji validitas konvergen (*convergent validity*), uji validitas diskriminan (*discriminant validity*), serta uji reliabilitas melalui *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*,.

Model struktural (inner model) digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan pengaruh antarvariabel dengan menguji *R-Square* dan *F-Square* (Hair et al., 2014). Sedangkan uji hipotesis dilakukan melalui *path coefficients, t-statistics, dan p-value* yang diuji dengan mekanisme *bootstrapping* untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antarvariabel, serta dilengkapi dengan uji *Goodness of Fit* (GoF).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil



Gambar 1. Hasil Gabungan Outer Model dan Inner Model

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian *outer model* telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel dalam mengukur konstruk penelitian. Selanjutnya, pengujian *inner model* pada nilai *R-Square* menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang memadai dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti, sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab tujuan penelitian.

a. *R-Square* (R^2)

R-Square (R^2) menjadi cermin seberapa luas variabel independen mampu menerangkan dinamika yang terjadi pada variabel dependen. Mengacu pada Hair et al. (2012), daya jelaskan model dipetakan ke dalam tiga tingkatan, yakni 0,75 sebagai model kuat, 0,50 sebagai moderat, dan 0,25 sebagai lemah.

Tabel 1. *R-Square*

Variabel Endogen	*R-Square*	R-Adjusted	Kategori
Burnout (Y)	0,436	0,409	Moderat

Merujuk pada tabel di atas, *Burnout* (Y) mencatat *R-Square* 0,436, yang berarti 43,6% dinamika *Burnout* mampu diterangkan oleh Beban Kerja, *Work Life Balance*, dan Dukungan Sosial, sedangkan 56,4% berada di luar jangkauan model. Setelah penyesuaian, nilai Adjusted *R-Square* sebesar 0,409 tetap menempatkan daya jelas model pada spektrum moderat menurut Hair et al. (2014).

b. *F-Square* (F^2)

F-Square (f^2) menjadi parameter untuk membaca seberapa besar jejak pengaruh yang ditinggalkan masing-masing variabel eksogen terhadap konstruk endogen. Persepsi oleh Hair et al. (2012), kekuatan efek tersebut terbagi dalam tiga spektrum, yakni 0,02 sebagai pengaruh kecil,

0,15 sebagai pengaruh sedang, dan 0,35 sebagai pengaruh besar.

Tabel 2. *F-Square*

Variabel	*Burnout* (Y)	Kategori
Beban Kerja (X1)	0,351	Besar
Work Life Balance (X2)	0,304	Sedang
Dukungan Sosial (X3)	0,361	Besar

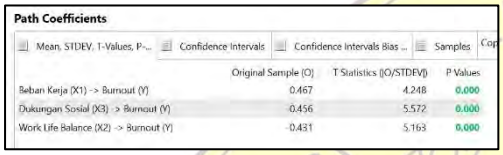
Merujuk pada tabel di atas, Beban Kerja (X1) dan Dukungan Sosial (X3) meninggalkan jejak pengaruh besar terhadap *Burnout* dengan f^2 masing-masing 0,351 dan 0,361. Sementara itu, *Work Life Balance* (X2) berada pada spektrum

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538
DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1

pengaruh sedang dengan nilai 0,304 berdasarkan kriteria Hair et al. (2012).

c. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis diarahkan untuk menelusuri aliran pengaruh Beban Kerja (X1), *Work Life Balance* (X2), dan Dukungan Sosial (X3) menuju *Burnout* (Y). Prosesnya ditempuh melalui bootstrapping SmartPLS dengan membaca tiga jejak statistik, yakni *path coefficient* sebagai penanda arah sekaligus kekuatan pengaruh, serta *T-Statistics* dan *P-Values* sebagai signifikansinya. Mengacu pada Hair et al. (2012), pada taraf signifikansi 10% (α = 0,10), hipotesis memperoleh ruang penerimaan ketika T-Statistics melampaui 1,645 dan P-Values berada di bawah 0,10.



Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-... | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias ... | Samples | Cor

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Beban Kerja (X1) -> Burnout (Y)	0.467	4.248	0.000
Dukungan Sosial (X3) -> Burnout (Y)	0.456	5.572	0.000
Work Life Balance (X2) -> Burnout (Y)	0.431	5.163	0.000

Gambar 2. Hasil *Patch Coefficient, T-statistic,* dan *P-Values*

Berdasarkan Gambar diatas berikut berikut hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Beban Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y)

Beban Kerja (X1) mencatat path coefficient 0,467 dengan T-Statistics 4,248 > 1,645 dan P-Values 0,000 < 0,10, sehingga **H1 DITERIMA**. Hasil statistik ini menegaskan bahwa peningkatan beban kerja bergerak searah dan signifikan dengan *Burnout*, di mana tekanan kerja yang semakin tinggi turut mendorong naiknya tingkat kelelahan kerja karyawan.

2. H2: *Work Life Balance* (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y)

Work Life Balance (X2) mencatat path coefficient -0,431 dengan T-Statistics 5,163 > 1,645 dan P-Values 0,000 < 0,10, sehingga **H2 DITERIMA**. Arah negatif tersebut menegaskan bahwa semakin harmonis keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, semakin mereda tingkat *Burnout* yang dialami karyawan

3. H3: Dukungan Sosial (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y)

Dukungan Sosial (X3) mencatat path coefficient -0,456 dengan T-Statistics 5,572 > 1,645 dan P-Values 0,000 < 0,10, sehingga **H3 DITERIMA**. Arah negatif tersebut memperlihatkan bahwa semakin kuat sokongan sosial yang diterima karyawan, semakin surut tingkat *Burnout* yang mereka alami.

d. *Goodness of Fit* (GoF)

Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk memvisualisasikan kelayakan model PLS-SEM secara utuh dengan menjembatani kekuatan model pengukuran dan model struktural dalam menerangkan data penelitian. Berpijak pada Tenenhaus et al. (2005) dikategorikan menjadi tiga tingkatan, yaitu 0,10 untuk kategori kecil, 0,25 untuk kategori sedang, dan 0,36 untuk kategori besar, nilai GoF dirangkai dari akar kuadrat perkalian rerata Average Variance Extracted (AVE) dan rerata *R-Square* (R^2). Formulasi perhitungannya disajikan sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{(\bar{AVE} \times \bar{R^2})}$$
$$GoF = \sqrt{(0{,}630 \times 0{,}436)}$$
$$GoF = \sqrt{0{,}27468}$$
$$\mathbf{GoF = 0{,}524}$$

Merujuk pada hasil di atas, GoF sebesar 0,524 berhasil melampaui batas large fit 0,36 menurut Tenenhaus et al. (2005).

Pembahasan

a. Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y) PT Intikom Berlian Mustika

Beban Kerja dan *Burnout* bergerak dalam arah yang sejalan, di mana bertambahnya bobot pekerjaan turut menyeret tingkat *Burnout* menuju intensitas yang lebih tinggi, karena beban kerja yang melampaui kapasitas mengakumulasi tekanan fisik maupun psikologis sehingga energi karyawan lebih cepat terkuras.

b. Pengaruh *Work Life Balance* (X2) Terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y) PT Intikom Berlian Mustika

Work Life Balance berada pada jalur negatif dan signifikan terhadap *Burnout*, di mana semakin seimbang ruang pekerjaan dan kehidupan personal, semakin rendah intensitas *Burnout* yang dialami karyawan, karena tersedia ruang waktu untuk memulihkan energi dan memenuhi kebutuhan pribadi.

c. Pengaruh Dukungan Sosial (X3) Terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) (Y) PT Intikom Berlian Mustika

Dukungan Sosial juga terbukti bergerak negatif dan signifikan terhadap *Burnout*, di

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v10i1
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

mana semakin deras sokongan dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga, semakin mampu karyawan membendung intensitas *Burnout*, karena dukungan sosial berfungsi sebagai bantalan energi emosional dan pertolongan nyata dalam meredam tekanan pekerjaan.

5. KESIMPULAN

Berangkat pada hasil analisis dan rangkaian pembahasan yang mengurai keterkaitan Beban Kerja, *Work Life Balance*, serta Dukungan Sosial dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) pada karyawan PT Intikom Berlian Mustika melalui pendekatan SmartPLS, beberapa simpulan utama dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout*. Semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi tingkat *Burnout* karyawan.

b. *Work Life Balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*. Semakin baik keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi, semakin rendah tingkat *Burnout* karyawan.

c. Dukungan Sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima, semakin rendah tingkat *Burnout* karyawan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, kesehatan, kemudahan, serta petunjuk-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap akhir ini.
3. Ibu Dr. Dina Yosalinda Forizal, MBA, selaku Ketua Yayasan Administrasi Indonesia 1972 Jakarta.
4. Ibu Prof. Ir. Sri Astuti Indriyati, M.S., Ph.D., selaku Rektor Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta.
5. Ibu Dr. Marhalinda, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta.
6. Ibu Dr. Ruwaida, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta.
7. Ibu Dr. Herminda, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, kritik, serta saran yang membangun dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Persada Indonesia Y.A.I Jakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, pelayanan, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Ibu Fenytta Dewi, selaku Head of Human Resources and General Affairs (HRGA) PT Intikom Berlian Mustika, yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di PT Intikom Berlian Mustika sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
10. Seluruh karyawan PT Intikom Berlian Mustika, yang telah bersedia menjadi responden serta memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman, sahabat, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik yang berada dekat maupun jauh, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Adung, S. U. G., Wulandarai, W., & Mulyono. (2023). PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* YANG DIMEDIASI STRES PEKERJAAN (Studi. *Jurnal Ekonomi*

Kreatif Indonesia, *1*(4), 289–303. https://journal.tangrasula.com/index.php/jeki

Akbar, M. T., & Soetjiningsih, C. H. (2023). Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Atasan dengan *Burnout* Pada Aparatur Sipil Negara. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, *4*(3), 814–822. https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.436

Alpa'Izi, J., Rahman, P. R. U., & Pratomo, R. Y. (2024). Peran Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* : Studi Regresi pada Karyawan Retail di Purwakarta. *Jurnal Psikologi Dan Konseling West Science*, *2*(03), 138–144. https://doi.org/10.58812/jpkws.v2i03.1536

Andarista, J., Latif, N., & Jumaidah. (2024). Pengaruh Keseimbangan Kerja (Work Life-Balance) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Ide Kreasi Warna. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, *2*(6), 203–221.

Atmaja, I. G. I. W., & Suana, I. W. (2019). PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT*DENGAN ROLE STRESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN RUMOURS RESTAURANT. *E-Jurnal Manajemen*, *8*(2), 7775–7804.

Azizi, C. D., & Dwiyanti, E. (2026). Faktor Penyebab *Burnout* Syndrome pada Pekerja Kantor: Literature Review. *Klinik: Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, *5*(2), 439–449.

Bahiyah, F. D., & Chasanah, U. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Surya Ratu Decor Kota Tangerang Selatan. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN*, *3*(12), 103–112. https://doi.org/10.59923/assets.v3i1.381

Biagiola, S., Alfieri, N., Mario, S. D. I., Evangelista, G., Grima, D., Sodo, S., & Torre, G. L. A. (2025). The effect of workload on the development of *Burnout* syndrome in Covid-19 intensive care nurses: a systematic review. *Rivista Di Psichiatria*, *60*(3), 103–116. https://doi.org/10.1708/4509.45085

Christanti, A., & Wati, C. L. S. (2023). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Penyesuaian Diri Pada Mahasiswa Rantau Yang Berdomisili Di Dormitory Unika Atma Jaya. *Psiko Edukasi*, *21*(2), 106–122. https://doi.org/10.25170/psikoedukasi.v21i2.4947

Canty-Mitchell, J., & Zimet, G. D. (2000). Psychometric properties of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support in urban adolescents. American Journal of Community Psychology, 28(3), 391–400. https://doi.org/10.1023/A:1005109522457

Crisnandi, A. A., & Chaerudin. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Concord Industry. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(7), 77–85.

Desiatco, A. D., Tabulina, K. E., Cruz, K. D. S. Dela, & Manaois, J. O. (2024). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship Between Work-life Balance and Job *Burnout* Among Millennials Working Remotely. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, *8*(3), 1095–1104. https://doi.org/10.47772/IJRISS

Efrideyesa, S., & Sulistyowati, P. (2025). Pengaruh Work-Life Balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Buana Samudra Lestari. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, *4*(1), 303–331. https://doi.org/10.55606/jempper.v4i1.5490

Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. Journal of Occupational Health Psychology, 14(4), 441–456. https://doi.org/10.1037/a0016737

Gaol, F. V. L., Deti, R., & Yusuf, R. (2023). Analisis *Work Life Balance* pada karyawan generasi milenial di Bandung. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 7(1), 30–37.

Gnerre, P., Rivetti, C., Rossi, A., Tesei, L., Montemurro, D., & Nardi, R. (2017). Work stress and *Burnout* among physicians and nurses in internal and emergency departments. Italian Journal of Medicine, 11(2), 151–158.

Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. Dalam J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology (2nd ed., hlm. 165–183). American Psychological Association.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringie, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Long Range Planning* (Vol. 46, Issues 1–2). Sage. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002

Hazami, B., & Riyanto, S. (2022). HUBUNGAN ANTARA *WORK LIFE BALANCE* DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BANK BJB KC S PARMAN. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, *3*(7), 591–595.

Humaira, A. F., & Apriadi, D. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* pada Karyawan Patopo Animation Studios. *Mansion (e-Journal UKRI)*, *2*(2), 1–10.

Ibda, F. (2023). Dukungan Sosial: Sebagai Bantuan Menghadapi Stres Dalam Kalangan Remaja Yatim di Panti Asuhan. *Intelektualita*, *12*(2), 153–169. https://doi.org/10.22373/ji.v12i2.21652

Ihzardian, G. O. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada cv. cherry mie. *Jurnal*

Ilmu Dan Riset Manajemen, *13*(3), 1–16.

Imany, K. (2024). PENGARUH WORK-LIFE BALANCE DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP *BURNOUT* PADA KARYAWAN GENERASI Z. In *Departemen Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya*.

Indryan, N. K. G., & Suhana. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* pada Perawat Covid-19 di RSAU Dr. M. Salamun. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, *2*(1), 310–318. https://doi.org/10.29313/bcsps.v2i1.1068

Lineuwih, I. I., Sariwulan, T., & Fidhayallah, N. F. (2023). The effect of workload, work stress, and work family conflict on *Burnout* in employees. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, *1*(5), 1235–1248.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach *Burnout* Inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), Evaluating stress: A book of resources (pp. 191–218). Scarecrow Education.

McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2014). Resilience and *Burnout* in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. British Journal of Social Work, 45(5), 1- 18. https://doi.org/10.1093/bjsw/bct210

Ratih, A., Rusyidi, B., & Sulastri, S. (2023). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pekerja Sosial Pada Pelayanan Anak Korban Tindak Kekerasan Seksual. *Share : Social Work Journal*, *13*(1), 41–51. https://doi.org/10.24198/share.v13i1.45057

Rhamadhan, A. G., & Raharjo, R. J. H. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap *Burnout* Pada Karyawan Generasi Milenial Di Sektor Perbankan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *5*(4), 3949–3958.

Rohmawati, L., & Julindrastuti, D. (2025). The Influence of Work-Life Balance and Work Overload on *Burnout* Levels of Generation Z Employees in Surabaya. *PASUNDAN SOCIAL SCIENCE DEVELOPMENT*, *5*(2), 229–241.

Sianturi, J. (2024). *PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP BURNOUT PADA PENDETA GBKP JOSEP SIANTURI PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Judul : Pengaruh Work Life Balance dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pad*. Universitas Medan Area.

Suseno, N. A., Djaman, H., Sentosa, E., & Mahmud. (2026). Pengaruh beban kerja Worl Life balance dan Motivasi terhadap karyawan Gen Z PT Midi Utama TBK Cabang Campaka Putin. *Ikraith-Ekonomika*, *9*(2), 519–528.

Tenenhaus, M., Vinzi, V., Chatelin, Y., et al. (2005) PLS Path Modeling. Computational Statistics & Data Analysis, 48, 159-205. https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005

Ulfah, A., Rizany, I., & Setiawan, H. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Pada Perawat di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, *4*(3), 234–243.