

STRES PERAN MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT PADA KARYAWAN

I Made Sathya Wicaksana¹
I Gusti Ayu Manuati Dewi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email: madesatya34@gmail.com

ABSTRAK

Burnout syndrome adalah suatu gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif yang diakibatkan oleh melakukan pekerjaan yang bersifat monoton dan menekan secara terus-menerus. Penelitian ini dilakukan karena terdapat fenomena yang terjadi pada karyawan Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar khususnya pada bagian *frontliner*, dimana terdapat karyawan yang mengalami *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis stres peran dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 81 orang karyawan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan Uji Sobel. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* dan stres peran, stres peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dan stres peran memediasi secara parsial pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Implikasi praktis penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan dan masukan pemimpin Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar untuk menanggulangi adanya *burnout* pada karyawan dengan memperhatikan beban kerja dan stres peran.

Kata kunci: *burnout*; beban kerja; stres peran

ABSTRACT

Burnout syndrome is a destructive physical, psychological and mental symptom that is caused by doing work that is monotonous and pressing continuously. This research was conducted because there was a phenomenon that occurred to BRI Bank Gajah Mada Denpasar branch employees, especially in the *frontliner* section, where there were employees who experienced *burnout*. This study aims to analyze role stress in mediating the effect of workload on *burnout*. The number of samples used was 81 employees using the saturated sample technique. Data collection in this study was carried out by interview and questionnaire methods. The data analysis technique used in this research is *Path Analysis* and *Sobel Test*. Based on the results of the analysis it was found that workload had a positive and significant effect on *burnout* and role stress, role stress had a positive and significant effect on *burnout*, and role stress partially mediated the effect of workload on *burnout*. The practical implication of this research is to serve as material for consideration and input for the leaders of BRI Bank Gajah Mada Denpasar Branch to overcome employee *burnout* by paying attention to workload and role stress.

Keywords: *burnout*; workload; role stress

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang ikut terlibat dalam kegiatan operasionalnya.

Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Hasibuan (2019:25) mendefinisikan SDM mengacu pada kemampuan pekerja yang mempromosikan pembangunan ekonomi dan sosial secara keseluruhan, termasuk kemampuan kerja intelektual dan kerja fisik. Strategi SDM yang tepat membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang baik demi mencapai tujuan. Sumber daya manusia di dalam dunia perbankan merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subjek pelaksana dan kegiatan operasional perbankan (Dewi & Wibawa, 2016).

Kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak kemajuan dan banyak berdiri bank-bank baru. Bank dalam kegiatannya secara umum hanya dapat dijalankan apabila dasar beroperasinya bank telah terpenuhi dengan baik (Amalana, 2016). Dasar beroperasinya bank adalah kepercayaan, sehingga bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan pemerintah dan pihak swasta, maupun masyarakat dalam menyimpan dana atau tabungannya (Parsana, 2020). Perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya, mengingat semakin meningkatnya mobilitas dan kebutuhan nasabah. Peningkatan pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabah serta memelihara kepercayaan, kesetiaan dan loyalitas masyarakat terhadap dunia perbankan (Apriliani *et al.*, 2014).

Keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan, salah satunya adalah pelayanan. Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu keharusan yang dimiliki oleh perusahaan terutama perbankan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mencerminkan baik buruknya perusahaan tersebut, dimana pada perbankan yang menjadi pemberi pelayanan dalam perusahaan adalah *Frontliner*. Pada pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan kemanusiaan akan lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang harus dilayani, pekerjaan yang harus siap setiap waktu ketika dibutuhkan untuk membantu orang lain, dan jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya serta tidak adanya pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan (Wijaya & Wibawa, 2020).

Frontliner adalah perwakilan perusahaan atau garda terdepan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen. Sebagai perwakilan perusahaan, seorang *frontliner* harus memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pelanggan agar citra perusahaan tetap terjaga dan pelanggan menjadi setia. Secara umum, tugas seorang *frontliner* adalah berkomunikasi langsung dengan pelanggan, seperti menawarkan produk atau program terbaru, mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan solusi, serta menjawab pertanyaan. Hal ini menyebabkan karyawan dituntut untuk memberikan waktu, tenaga dan usahanya yang maksimal untuk memperoleh apa yang perusahaan inginkan seperti keuntungan ekonomi, *fellowship*, dan juga status sosial (Wijaya & Wibawa, 2020).

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang biasa disebut dengan Bank BRI merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Eksistensinya sebagai perusahaan perbankan menuntut karyawannya untuk memenuhi target yang cukup tinggi dengan standar yang tinggi untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab yang tinggi

berpotensi menjadi stresor bagi seorang karyawan sehingga kinerja yang diberikan oleh seorang karyawan menjadi menurun. Kinerja yang menurun disebabkan oleh menurunnya kemampuan seseorang untuk memenuhi pekerjaannya. Intensitas pekerjaan yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu mengalami kelelahan secara psikis dan fisik yang disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang biasa disebut dengan *burnout* (Wijaya & Wibawa, 2020).

Burnout syndrome adalah suatu gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif yang diakibatkan oleh melakukan pekerjaan yang bersifat monoton dan menekan secara terus-menerus (Aristiani, 2015). Kondisi dimana seseorang mengalami kelelahan fisik, mental dan emosional yang nantinya akan berdampak pada munculnya depersonalisasi dan rendahnya prestasi diri pada seseorang juga merupakan definisi dari *burnout* (Pradana *et al.*, 2017). Kondisi ini disebabkan karena pekerjaan yang terlalu berat, sehingga menyebabkan menurunnya produktivitas karyawan, kurangnya konsentrasi selama bekerja, kehadiran yang kurang, dan beban pikiran yang mengganggu kinerja. Kelelahan kerja (*burnout*) mengacu pada saat sumber daya dan kemampuan yang dibutuhkan tidak lagi memadai untuk memenuhi persyaratan pekerjaan (Lan *et al.*, 2018).

Bank BRI merupakan salah satu bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan selalu melakukan ekspansi bisnis bersamaan dengan peningkatan pelayanan kepada nasabah dalam berbagai bidang layanan perbankan, baik berupa layanan operasional maupun *e-banking*. Penelitian ini dilakukan pada Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, khususnya pada karyawan yang bertugas sebagai *Frontliner* dengan jumlah sebanyak 81 orang. Pada Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, *Frontliner* terdiri dari *Customer Service* dan *Teller*. Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar memiliki 1 Kantor Cabang Pembantu dan 16 Kantor Unit pendukung yang tersebar di beberapa daerah di Kota Denpasar. Hasil pra-survei mengenai *burnout* pada *frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Menjelaskan bahwa terdapat fakta tingginya tingkat *burnout* pada *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, dimana jawaban yang diberikan karyawan lebih banyak menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan – pernyataan yang diberikan. Hasil pra-survei ini menjelaskan bahwa karyawan sering merasakan kelelahan secara emosional, merasa frustrasi dengan pekerjaannya, kurang energik, dan kurang tenang dalam menangani masalah emosional. Hasil menunjukkan pada butir pernyataan nomor 3 dan 4 memiliki jawaban paling tinggi, hal ini mengartikan bahwa karyawan sering merasa depresi ketika menghadapi pekerjaan dan merasa terjebak dalam pekerjaannya sebagai seorang *frontliner*.

Berdasarkan hasil pra-survei dengan metode wawancara terhadap 5 orang karyawan *frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, penyebab terjadinya *burnout* pada karyawan *Frontliner* adalah dikarenakan adanya beban kerja yang tinggi. Karyawan menyatakan bahwa karyawan memiliki target yang tinggi, target tersebut berupa *cross selling* atau penjualan produk dari Bank BRI seperti kartu kredit, simpanan, dan asuransi yang harus dipenuhi tiap bulannya. Karyawan menyatakan demi memenuhi target yang ditentukan, jam kerja yang berlaku sering

tidak menentu terutama ketika memasuki akhir bulan. Pada jam operasional normal karyawan seharusnya bekerja dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00, sedangkan ketika akhir bulan karyawan biasanya bekerja sampai pukul 21.00. Berdasarkan keterangan yang didapat karyawan juga menyatakan bahwa terdapat tekanan yang tinggi dari atasan ketika bekerja untuk memenuhi standar yang diberikan oleh perusahaan. Standar yang ditetapkan mengenai jam kerja nyatanya sering tidak sesuai dengan standar perusahaan, namun menuntut karyawan agar selalu memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang prima justru memberikan dampak negatif pada diri seorang karyawan. Dampak negatif pada karyawan tersebut dapat terlihat dari kurangnya semangat untuk melakukan pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak maksimal. Apabila kondisi tersebut dibiarkan, maka akan memengaruhi performa pelayanan dari Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar secara keseluruhan.

Tabel 1.
Hasil Pra-survei Mengenai *Burnout* Pada Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa kehabisan energi dalam melakukan pekerjaan saya.	0	1	1	3	4
2.	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari.	0	1	2	3	4
3	Saya merasa depresi dalam menghadapi pekerjaan.	0	0	3	2	5
4	Saya merasa terjebak di dalam pekerjaan ini.	0	1	2	3	5
5	Saya merasa tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan.	0	1	3	2	4
6	Saya merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan saya.	1	1	2	2	4
7	Saya merasa mudah tersinggung dalam bekerja.	1	3	1	2	4
8	Saya tidak peduli dengan apa yang terjadi pada rekan kerja saya.	2	3	2	1	0
Total		4	11	16	18	30

Sumber : Data Diolah, 2022

Burnout merupakan sebuah respon yang berlebih dari respon emosional kronis dan interpersonal stress saat bekerja, dan didefinisikan dengan adanya kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya pencapaian pribadi (Cohen & Abedallah, 2015). Pekerja yang mengalami *burnout* merasakan kurangnya motivasi dan ketertarikan pada pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nasir & Morgan (2018) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang menimbulkan terjadinya *burnout*, yaitu faktor eksternal/lingkungan kerja, seperti kondisi pekerjaan yang buruk, tuntutan pekerjaan, prosedur atau aturan yang kaku, gaya kepemimpinan, dan faktor internal, yaitu usia, jenis kelamin, kepribadian dan harga diri.

Penelitian yang dilakukan oleh Martini dkk. (2021) menyatakan bahwa apabila beban kerja meningkat pada karyawan, maka dapat memicu terjadinya peningkatan *burnout* karyawan. Beban kerja yang tidak sebanding dengan

kemampuan baik fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres. Beban kerja merupakan pekerjaan yang dilakukan dengan uraian tugas yang seharusnya diselesaikan pada batas waktu tertentu (Tarwaka, 2011:106). Beban kerja yang berlebihan meliputi total jam kerja, tanggung jawab yang dimiliki, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, serta pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan seorang individu (Suardiningsih, 2021). Apabila beban kerja yang dirasakan karyawan berlebihan, hal ini mampu menyebabkan adanya ketegangan emosional.

Beban kerja dapat dibagi menjadi tiga kondisi (Astianto & Suprihhadi, 2014) pertama: beban kerja sesuai standar, kedua: beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), ketiga: beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani sehingga dapat mengakibatkan orang tersebut menarik diri secara psikologis sehingga apabila terjadi secara terus-menerus hal tersebut akan memicu terjadinya *burnout*.

Ketika seseorang mengalami stres pada tempat kerja, tentunya akan sulit bagi orang tersebut dalam melaksanakan peran tertentu dengan maksimal dan akan semakin sulit untuk memenuhi harapan peran yang lainnya (Laeque, 2014). Stres peran merupakan salah satu faktor lain yang dianggap dapat memengaruhi terjadinya *burnout* pada karyawan. Stres peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh seseorang yang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga dapat menurunkan motivasi kerja dan berdampak pada penurunan kinerja karyawan secara keseluruhan (Hanif, 2013). Stres peran dapat juga diartikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan ditempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran menyebabkan pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit untuk dikerjakan (Qaiser *et al.*, 2015). Oleh karena itu, tingkat stres peran setiap orang cenderung berbeda sesuai dengan beban pekerjaan yang dirasakan dan peran yang dijalani.

Bank BRI merupakan salah satu Bank terbesar yang memiliki jumlah nasabah yang sangat banyak dan meningkat tiap tahunnya. Tingginya jumlah nasabah yang dimiliki, menyebabkan tuntutan pekerjaan yang dimiliki *Frontliner* sebagai orang yang memberi pelayanan semakin besar, sehingga beban kerja yang dirasakan *Frontliner* semakin meningkat. Jumlah nasabah yang dilayani oleh Bank BRI yang banyak, memerlukan performa pelayanan yang tinggi dari *Frontliner* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Frontliner memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup tinggi setiap harinya. Pada bagian *Customer Service* memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah. Pada bagian *Teller* memiliki tanggung jawab dalam memberikan jasa pelayanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai. Selain bertugas sebagai pemberi pelayanan, *frontliner* juga memiliki tugas lain untuk dipenuhi tiap harinya. *Customer service* memiliki tugas untuk menyusun berkas – berkas nasabah, sehingga ketika berkas diperlukan akan mudah untuk dicari kembali. Selain itu, tugas *customer service* yang lainnya adalah membuat pembukuan biaya operasional untuk kantor tiap bulannya dan juga membuat laporan harian tiap harinya. *Teller* memiliki tugas atau peran untuk

menyusun bukti kas agar pada saat terjadi salah pembukuan akan mudah untuk ditemukan. Dengan kedatangan nasabah yang sering bertambah dimana petugas *Frontliner* pada Bank BRI masih terbatas pada setiap kantornya, namun tugas atau peran yang dimiliki terbilang banyak mengindikasikan bahwa terjadinya stres peran pada karyawan. Apabila hal ini dibiarkan karyawan akan mengalami terjadinya *burnout*.

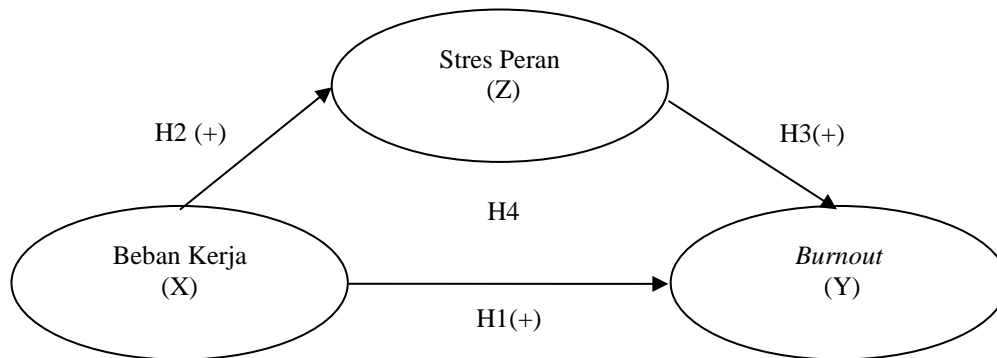
Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi sebagai landasan dasar pemecahan masalah dalam penelitian ini. Teori Artibusi merupakan teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Menurut Heider teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan penyebab perilaku diri sendiri maupun orang lain yang ditentukan apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Morissan (2013:75) menyatakan bahwa teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab dari tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purnawati *et al.* (2020) pada perawat layanan rawat inap dimana beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & Wibawa (2020) bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan perempuan di PT. Bank BRI Kantor Cabang Denpasar Gajah Mada. Studi lain yang dilakukan oleh Syamsu *et al.* (2019) di PT. EDI Indonesia, ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Tetapi hasil berbeda ditemukan pada penelitian Dewi & Riana (2019) bahwa beban kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Atmaja & Suana (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres peran pada karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali. Penelitian lain juga menunjukkan hasil yang sama yang dilakukan oleh Qaiser *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan beban kerja terhadap stres peran. Tetapi hasil berbeda diungkapkan oleh Lestari & Ratnasari (2018) bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap stres peran.

Penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al.*, (2019) menyatakan bahwa stres peran merupakan penyebab signifikan dari *burnout*. Wen *et al.*, (2020) menyatakan bahwa stres peran berpengaruh positif terhadap *burnout*. Studi lain yang dilakukan oleh Kusumawati & Dewi (2021) juga menemukan hasil yang sama bahwa stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* perawat kerja di Ruang Oleg RSD Mangusada Badung. Tetapi hasil berbeda ditemukan pada penelitian Ferdiansyah & Purnima (2011) bahwa stres peran berpengaruh negatif terhadap *burnout*.

Penelitian Suardiningsih (2021) menyatakan terjadinya beban kerja yang memicu perilaku *burnout* dimediasi oleh stres peran. Serupa dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Martini dkk. (2021) menyatakan bahwa stres peran berperan sebagai pemediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: *Kajian Jurnal*, 2023

Beban kerja mengakibatkan kejenuhan kerja pada karyawan sehingga menyebabkan munculnya perasaan terancam serta perilaku negatif dalam pekerjaannya. Beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan risiko terjadinya *burnout* pada karyawan. Kaitannya dengan teori atribusi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *burnout* yang dirasakan oleh karyawan berasal dari faktor eksternal karyawan yaitu beban kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Purnawati *et al.* (2020) pada Rumah sakit Umum Haji dan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Studi lain yang dilakukan oleh Syamsu *et al.* (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada penelitiannya di PT. EDI Indonesia. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati & Dewi (2021) di Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada Badung khususnya di Ruang Oleg menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dimana ketika perawat merasakan beban kerja yang berlebih hal ini akan berpotensi meningkatkan timbulnya *burnout*.

H1 : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*

Beban kerja yang tinggi mengakibatkan seseorang mudah mengalami stres peran yang tinggi. Kaitannya dengan teori atribusi yang digunakan pada penelitian ini yaitu stres peran yang dirasakan oleh karyawan berasal dari faktor eksternal karyawan yaitu beban kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Atmaja & Suana (2019) pada karyawan *rumours restaurant* menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres peran pada karyawan. Penelitian lain juga menunjukkan hasil yang sama yang dilakukan oleh Tri & Akbar (2019) di *Service Well Company* PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap stres peran. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diberikan karyawan semakin tinggi pula stres peran yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian dari Suardiningsih (2021) pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar juga menemukan hasil yang sama dimana beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres peran.

H2 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres peran

Stres peran yang dirasakan oleh seseorang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman ketika bekerja, dengan tingkat stres peran yang tinggi *burnout* yang dirasakan oleh seseorang akan semakin tinggi. Kaitannya dengan teori atribusi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *burnout* yang dirasakan oleh karyawan berasal

dari faktor internal karyawan yaitu stres peran. Penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al.*, (2019) pada karyawan *frontline* di hotel membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel stres peran dengan *burnout* yang tinggi pada karyawan. Hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi stres peran yang dialami oleh seorang karyawan maka *burnout* akan semakin meningkat. Hal yang sama ditemukan oleh Wen *et al.*, (2020) yang juga melakukan penelitian pada karyawan *frontline* hotel di Cina Selatan yang menyatakan bahwa stres peran berpengaruh positif terhadap *burnout*. Studi lain yang dilakukan oleh Kusumawati & Dewi (2021) pada penelitannya di Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada Badung khususnya di Ruang Oleg juga menemukan hasil yang sama bahwa stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* perawat.

H3 : Stres peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*

Penelitian yang dilakukan oleh Suardiningsih (2021) pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar menyatakan terjadinya beban kerja yang memicu perilaku *burnout* mampu dimediasi oleh stres peran. Serupa dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Martini dkk. (2021) pada karyawan Bagian Rider PT. Mitra Dewata Sukses Denpasar yang menyatakan bahwa stres peran mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan. Hal ini menunjukkan *burnout* akan semakin tinggi apabila beban kerja dan stres peran yang dialami meningkat. Studi lain yang dilakukan oleh Kusumawati & Dewi (2021) menyatakan stres memiliki pengaruh mediasi secara parsial dalam hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Penelitian Selvarajan *et al.* (2016) menegaskan stres peran sebagai variabel mediasi memberikan pengaruh yang positif pada beban kerja terhadap *burnout*. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat *burnout* akan semakin tinggi jika beban kerja yang dimiliki seseorang semakin tinggi dan stres peran yang dialami semakin meningkat.

H4 : Stres peran memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *burnout*, pengaruh beban kerja terhadap stres peran, pengaruh stres peran terhadap *burnout*, serta stres peran dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar yang beralamat di Jalan Gajah Mada No.5-7, Dauh Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, dengan sejumlah 1 Kantor Cabang Pembantu dan 16 Kantor Unit pendukung yang tersebar di beberapa daerah di Kota Denpasar. Lokasi ini dipilih karena ditemukan masalah terkait dengan variabel beban kerja, stres peran dan *burnout* pada karyawan Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar yang berjumlah sebanyak 81 orang dengan menggunakan metode sampling jenuh sehingga responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar yang berjumlah 81 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner diuji kelayakannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta diukur menggunakan skala *likert* untuk menghasilkan data yang akurat. Teknik

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*), dan uji sobel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dapat diketahui karakteristik respondennya meliputi Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir dan lama bekerja.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Usia	<20 tahun	9	11,1
		21-25 tahun	44	54,3
		26-30 tahun	20	24,7
		>30 tahun	8	9,9
Jumlah			81	100
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	23	28,4
		Perempuan	58	71,6
Jumlah			81	100
3	Pendidikan Terakhir	Diploma	18	22,2
		S1	57	70,4
		SMA/SMK	6	7,4
Jumlah			81	100
4	Masa Kerja	1-3 tahun	47	58,0
		4-5 tahun	26	32,1
		6-7 tahun	2	2,5
		>7 tahun	6	7,4
Jumlah			81	100

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 1. dapat di lihat karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar yang dijadikan sampel sebanyak 81 orang. Jika di lihat dari usia, yang memiliki usia 21-25 tahun mendominasi dengan presentase sebesar 54,3 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar didominasi oleh karyawan yang berusia muda, karena dalam memberikan jasa pelayanan yang terbaik bagi nasabah, dibutuhkan seorang karyawan dengan kondisi fisik yang prima.

Berdasarkan karakteristik dari jenis kelamin, jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase sebesar 71,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar didominasi oleh karyawan berjenis kelamin perempuan, karena dalam menjalankan tugas pelayan perusahaan lebih mengutamakan karyawan perempuan karena lebih menarik. Berdasarkan karakteristik dari pendidikan responden yang pendidikan S1 mendominasi dengan persentase sebesar 70,4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa

pihak manajemen Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar lebih memprioritaskan karyawan dengan gelar sarjana. Berdasarkan karakteristik dari masa bekerja responden yang bekerja selama 1-3 Tahun mendominasi dengan persentase sebesar 58 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar memprioritaskan karyawan baru atau karyawan kontrak.

Tabel 3.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap *burnout*

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden (orang)					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		1	Saya merasa kehabisan energi dalam melakukan pekerjaan saya.	1	17	17			
2	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari.	7	8	16	37	13	284	3,51	Tinggi
3	Saya merasa depresi dalam menghadapi pekerjaan.	8	6	21	33	13	280	3,46	Tinggi
4	Saya merasa terjebak di dalam pekerjaan ini.	0	12	14	24	31	317	3,91	Tinggi
5	Saya merasa tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan.	0	18	8	22	33	313	3,86	Tinggi
6	Saya merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan saya.	0	12	16	26	27	311	3,84	Tinggi
7	Saya merasa mudah tersinggung dalam bekerja.	0	18	9	22	32	311	3,84	Tinggi
8	Saya tidak peduli dengan apa yang terjadi pada rekan saya	2	16	18	19	26	294	3,63	Tinggi
Rata-rata								3,71	Tinggi

Sumber: data diolah, 2023

Variabel *burnout* yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya merasa depresi dalam menghadapi pekerjaan”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46 yang masuk kriteria tinggi, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden belum sepenuhnya merasa depresi dalam menghadapi pekerjaan.

Variabel *burnout* yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya merasa terjebak di dalam pekerjaan ini”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91 yang masuk kriteria Tinggi, ini berarti secara umum responden merasa terjebak di dalam pekerjaan ini.

Variabel beban kerja yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya dapat menikmati pekerjaan yang saya lakukan”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,38 yang masuk kriteria cukup, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden cukup dapat menikmati pekerjaan yang mereka lakukan.

Tabel 4.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden (orang)					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		1	Jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada (R)	2	12	18			
2	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas (R)	1	15	16	34	15	290	3,58	Tinggi
3	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup (R)	1	15	12	44	9	288	3,56	Tinggi
4	Saya selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya (R)	2	12	19	33	15	290	3,58	Tinggi
5	Saya harus bekerja sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan saya	0	16	12	41	12	292	3,60	Tinggi
6	Saya istirahat sesuai dengan jam istirahat yang ditentukan (R)	2	12	16	37	14	292	3,60	Tinggi
7	Pada saat-saat tertentu saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya	0	16	12	39	14	294	3,63	Tinggi
8	Saya dapat menikmati pekerjaan yang saya lakukan (R)	3	11	29	28	10	274	3,38	Cukup Tinggi
9	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya (R)	1	15	16	37	12	287	3,54	Tinggi
10	Saya dapat meninggalkan kantor ketika waktu kerja telah selesai (R)	1	13	16	33	18	297	3,67	Tinggi
Rata-rata								3,59	Tinggi

Sumber: data diolah, 2023

Variabel beban kerja yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum responden menganggap jumlah pegawai yang ada saat ini belum cukup untuk menangani pekerjaan yang ada.

Variabel stres peran yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Lingkungan tempat saya bekerja tidak mendukung terselenggaranya proses bekerja dengan baik”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35 yang masuk kriteria cukup, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden menganggap Lingkungan tempat mereka bekerja mendukung terselenggaranya proses bekerja dengan baik.

Tabel 5.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Stres Peran

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden (orang)					Jumlah	Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		1	Lingkungan tempat saya bekerja tidak mendukung terselenggaranya proses bekerja dengan baik	0	17	26			
2	Saya mengalami ketidaksesuaian dari suatu peran dalam bekerja	6	10	16	34	15	285	3,52	Tinggi
3	Saya mendapatkan penyampaian evaluasi kerja secara jelas (R)	2	13	17	39	10	285	3,52	Tinggi
4	Saya mendapatkan permintaan kerja melebihi kemampuan untuk menyelesaikannya	0	17	19	24	21	292	3,60	Tinggi
5	Pengalaman saya tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan	6	7	19	34	15	288	3,56	Tinggi
Rata-rata								3,51	Tinggi

Sumber: data diolah, 2023

Variabel stres peran yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya mendapatkan permintaan kerja melebihi kemampuan untuk menyelesaikannya”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,60 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum responden merasa permintaan kerja melebihi kemampuan untuk menyelesaikannya.

Tabel 6.
Uji Normalitas

Persamaan	Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov Z
Substruktur 1	0,200
Substruktur 2	0,200

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang ditampilkan pada Tabel 6. tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 dan 0,200. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) *Kolmogorov-Smirnov* tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai α sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7.
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
Substruktur2	beban kerja	0,571	1,752
	Stres peran	0,571	1,752

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 ditunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *VIF* lebih dari 10. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas.

Tabel 8.
Uji Heteroskedastisitas

Persamaan	Model	T	Sig.
Substruktur1	beban kerja	-1.286	0.202
Substruktur 2	beban kerja	1.934	0.057
	Stres peran	-1.012	0.315

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 8 ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute residual*, maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 9.
Hasil Analisis Jalur Pada Substruktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,182	0,312		3,794	0,000
beban kerja	0,649	0,084	0,655	7,709	0,000

R^2 : 0,429

Sumber: data diolah, 2023

Hasil analisis jalur pada Tabel 9 maka dapat dirumuskan persamaan Substruktur yang terbentuk adalah $Z = 0,655 X + e1$. Persamaan Substruktur tersebut dapat diartikan yaitu variabel beban kerja memiliki koefisien sebesar 0,655 berarti beban kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap stres peran, ini diartikan apabila beban kerja meningkat maka stres peran akan meningkat sebesar 0,655.

Berdasarkan hasil analisis jalur pada Tabel 10. maka dapat dirumuskan persamaan Substruktur yang terbentuk adalah $Y = 0,270X + 0,612Z$. Persamaan Substruktur tersebut dapat diartikan yaitu variabel beban kerja memiliki koefisien sebesar 0,270 berarti beban kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap *burnout*, ini diartikan apabila beban kerja meningkat maka *burnout* akan meningkat sebesar

0,270. Variabel stres peran memiliki koefisien sebesar 0,612 berarti stres peran memiliki arah pengaruh positif terhadap *burnout*, ini diartikan apabila stres peran meningkat maka *burnout* akan meningkat sebesar 0,612.

Tabel 10.
Hasil Analisis Jalur Pada Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,150	0,300		0,500	0,619
beban kerja	0,307	0,099	0,270	3,115	0,003
Stres peran	0,702	0,100	0,612	7,049	0,000
$R^2 : 0,665$					

Sumber: data diolah, 2023

Hasil perhitungan pada Tabel 11. diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung beban kerja terhadap *burnout* sebesar 0,270. Pengaruh langsung beban kerja terhadap stres peran sebesar 0,655. Pengaruh langsung stres peran terhadap *burnout* sebesar 0,612. Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *burnout* dengan mediasi stres peran sebesar $0,655 \times 0,612 = 0,401$. Pengaruh total sebesar $0,270 + 0,401 = 0,671$.

Tabel 11.
Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung beban kerja (X), Terhadap stres peran (Z) dan *burnout* (Y).

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total	Signifikan	Hasil
X→Z	0,655	-	0,655	0,000	Signifikan
Z→Y	0,612	-	0,612	0,000	Signifikan
X→Y	0,270	0,401	0,671	0,003	Signifikan

Sumber: data diolah, 2023

Pada perhitungan pengaruh *error* (e) didapatkan hasil untuk pengaruh error struktur 1 (e_1) sebesar 0,756 dan pengaruh error struktur 2 (e_2) sebesar 0,579. Pada perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,809, maka kesimpulannya adalah 80,9% variabel *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dipengaruhi oleh beban kerja, dan stres peran, sedangkan sisanya 19,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian atau diluar model penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungann diperoleh bahwa beban kerja memiliki nilai Beta sebesar 0,270 dan nilai Sig. sebesar 0,003, maka dapat dikatakan H_1 diterima karena nilai Sig. $0,003 < 0,05$. Kesimpulannya adalah beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout* dengan kata lain semakin meningkat beban kerja maka *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar semakin meningkat. Sehingga hipotesis pertama diterima. Beban kerja yang

meningkat ini disebabkan karena karyawan merasa jumlah pegawai yang ada saat ini belum cukup untuk memenuhi pekerjaan yang ada sehingga karyawan merasa beban kerja yang mereka rasakan tinggi dan menyebabkan karyawan merasa terjebak didalam pekerjaan mereka dan hal tersebut yang menyebabkan *burnout* yang dirasakan tinggi. Tingginya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan akan berpengaruh pada *burnout* yang terjadi pada diri karyawan. Kaitannya dengan teori atribusi yang digunakan dimana *burnout* yang dirasakan oleh karyawan disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Purnawati *et al.* (2020), Wijaya & Wibawa (2020), Syamsu *et al.* (2019), Kusumawati & Dewi (2021), dan Martini dkk. (2021) menyatakan hal yang serupa bahwa bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungann diperoleh bahwa beban kerja memiliki nilai Beta sebesar 0,655 dan nilai Sig. sebesar 0,000, maka dapat dikatakan H₂ diterima karena nilai Sig. 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres peran, dengan kata lain semakin meningkat beban kerja Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, maka semakin meningkat stres peran Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa jumlah pegawai yang ada saat ini belum cukup untuk memenuhi pekerjaan yang ada sehingga karyawan merasa beban kerja yang mereka rasakan tinggi menyebabkan karyawan merasa permintaan kerja mereka melebihi kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan dan hal tersebut yang menyebabkan stres peran yang dirasakan karyawan tinggi. Hal tersebut sesuai dengan isi teori atribusi yang digunakan dimana stres peran pada karyawan disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atmaja & Suana (2019), Akbar (2019), Suardiningsih (2021), Qaiser *et al.*, (2015), dan Ariana & Riana (2016) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres peran pada karyawan. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh karyawan maka semakin tinggi pula stres peran yang dirasakan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungann diperoleh bahwa stres peran memiliki nilai Beta sebesar 0,612 dan nilai Sig. sebesar 0,000, maka dapat dikatakan H₃ diterima karena nilai Sig 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah bahwa stres peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *burnout*, dengan kata lain apabila stres peran meningkat maka *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar akan semakin meningkat, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa permintaan kerja mereka melebihi kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan sehingga karyawan merasa stres peran yang mereka rasakan tinggi menyebabkan karyawan merasa terjebak didalam pekerjaan mereka dan hal tersebut yang menyebabkan *burnout* yang dirasakan tinggi. Sesuai dengan acuan teori atribusi yang digunakan dimana *burnout* pada karyawan disebabkan oleh faktor internal yaitu stres peran yang dirasakan oleh karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan

oleh Choi *et al.*, (2019), Wen *et al.*, (2020), Kusumawati & Dewi (2021), Suardiningsih (2021), Dewi & Riana (2019) yang menyatakan bahwa stres peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang artinya bahwa semakin tinggi stres peran yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan.

Berdasarkan hasil Uji Sobel menunjukkan bahwa hasil $Z = 4,790 > 1,96$ yang berarti variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dengan mediasi stres peran, sehingga stres peran merupakan variabel mediasi pengaruh antara beban kerja terhadap *burnout* Pada karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar, sehingga hipotesis keempat diterima. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa jumlah pegawai yang ada saat ini belum cukup untuk memenuhi pekerjaan yang ada sehingga karyawan merasakan beban kerja yang tinggi sehingga menyebabkan karyawan merasa permintaan kerjanya melebihi kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan dan hal tersebut yang menyebabkan stres peran yang dirasakan karyawan tinggi, dengan tingginya stres peran yang dirasakan karyawan merasa terjebak didalam pekerjaannya dan hal tersebut yang menyebabkan *burnout* yang dirasakan tinggi. Sesuai dengan acuan teori atribusi yang digunakan dimana *burnout* pada karyawan disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja dan dimediasi oleh faktor internal yaitu stres peran. Hasil Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suardiningsih (2021), Martini dkk. (2021), Kusumawati & Dewi (2021), Selvarajan *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa stres peran mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan.

Implikasi penelitian ini mencakup dua hal, implikasi teoritis dan implikasi praktis yang menekankan pada manfaat nyata dari hasil penelitian untuk menilai *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hasil dari penelitian ini mampu mendukung teori atribusi yang digunakan sebagai dasar dalam pembuatan hipotesis yang menyatakan bahwa stres peran memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hasil analisis menjabarkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh secara langsung terhadap *burnout*, dan berpengaruh secara tidak langsung melalui stres peran. Secara teoritis, jika hasil penelitian dikaitkan dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh kekuatan internal dan kekuatan eksternal, maka dalam hal ini penyebab terjadinya *burnout* pada diri seorang karyawan berasal kekuatan eksternal yaitu dari luar tubuh seorang karyawan yaitu beban kerja yang tinggi dalam suatu pekerjaan dan kekuatan internal yang berasal dari diri seorang karyawan yaitu stres peran. Dapat disimpulkan bahwa teori atribusi mampu memayungi variabel yang diteliti.

Implikasi praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan pemimpin Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dalam memperhatikan *burnout*nya dengan memperhatikan beban kerja dan stres peran. Berdasarkan hasil penelitian pernyataan pernyataan yang terdapat pada kuesioner menunjukkan bahwa penilaian karyawan terhadap *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dalam kategori tinggi. Hal ini membuktikan *burnout* Karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar yang diakibatkan karena beban kerja berlebihan yang diberikan oleh

perusahaan dan hal tersebut juga dapat meningkatkan stres peran yang dimiliki karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil beberapa simpulan yaitu beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan burnout pada diri seorang karyawan. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres peran karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan stres peran pada diri seorang karyawan. Stres peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat stres peran yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan burnout pada diri seorang karyawan. Stres peran merupakan variabel mediasi pengaruh antara beban kerja terhadap burnout karyawan *Frontliner* Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa burnout dapat terjadi ketika karyawan merasakan adanya stres peran sebagai akibat dari tingginya beban kerja yang dirasakan.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar diharapkan dapat menambah jumlah pegawai sehingga mampu menurunkan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan dan karyawan mampu menangani pekerjaan yang ada dengan maksimal, sehingga dapat menurunkan beban kerja karyawan Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar. Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar diharapkan dapat memperhatikan stres peran karyawan dengan cara pihak manajemen sebaiknya menyediakan alur kerja yang jelas, dan mudah dipahami oleh karyawan. Penyediaan alur kerja yang jelas nantinya diharapkan bahwa karyawan tidak merasa perusahaan memberikan pekerjaan yang melebihi kemampuannya sehingga dapat meminimalisir stres peran pada karyawan. Bank BRI Cabang Gajah Mada Denpasar diharapkan dapat memperhatikan burnout karyawan dengan memperhatikan perasaan dan kesehatan mental karyawan dengan cara menyediakan konseling yang rutin terhadap karyawan sehingga karyawan tidak merasa terjebak dalam pekerjaannya sehingga burnout dapat diminimalisir. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel - variabel yang dapat memengaruhi burnout, serta mampu untuk memperluas ruang lingkup penelitian atau dapat juga mengganti lokasi penelitian yang tidak hanya terfokus pada suatu lokasi penelitian, sehingga memberikan suatu pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum.

REFERENSI

- Amalana, A. (2016). Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Nasabah Tabungan BPD DIY Syariah Kantor Cabang Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), hal. 123–134.
- Apriliani, F., Kumadji, S., & Andriani, K. (2014). Pengaruh Relationship Marketing

- Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(1), hal. 1–5.
- Ariana, I. W. J., & Riana, I. G. (2016). Pengaruh Work-Family Conflict, Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5 (7), hal. 4630 – 4659
- Aristiani, E. Y. S. (2015). Hubungan antara dukungan sosial dengan burnout e-jurnal manajemen, pada perawat. *Jurnal Publikasi Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta*, 1–15.
- Astianto, A., dan Suprihhadi, H. (2014). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(7), hal. 1-17.
- 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), hal. 7775-7804.
- Baron, R. A. and Greenberg, J. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work (8th ed.)*. Upper Saddle River: Pearson Education
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, pp. 199-208.
- Cohen, A., and Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Journal Management Research Review*, 38(1), pp. 2-28
- Dewi, C. I. A. S., Wibawa, I. M. A. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bpd Bali Cabang Ubud. *E-Jurnal Manajemen*, 5 (12) hal. 7583 - 7606
- Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). The Effect of Workload on Role Stress and Burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 03 (03), pp. 1-5
- Ferdiansyah. & Purnima, I. R. (2011). The Influence of Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload Against Burnout (Empirical Study of Auditors in KAP Bandung City. *Journal of Management and Accounting*, 03 (02), pp. 1-17
- Hanif, R. A. (2013). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5 (2), hal. 139-155.
- Hasibuan, SP. Melayu. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indilusiantari, Vera RS, Inggit Meliana A, (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan burnout syndrome pada pegawai di direktorat Bina kesehatan kerja dan olahraga kementerian kesehatan republik Indonesia Jakarta Selatan tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7 (1), hal. 28-33
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Kusumawati, P.M. and Dewi, I.G.A.M., (2021). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat Rumah Sakit Daerah

- Mangusada Badung. *E-Jurnal Manajemen*, 10 (3), hal.209-228.
- Kuswati, R. (2016). Teknologi Informasi Dan Reposisi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10 (1), hal. 115-123
- Laeque, S. H. (2014). Role of work-family conflict in job burnout: Support from the banking sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences Online*, 40 (1) hal. 1-12
- Lan, Y., Lin, Y., Yan, Y.-H., & Tang, Y.-P. (2018). Relationship Between Work Stress, Workload, and Quality of Life Among Rehabilitation Professionals. *International Journal of Healthcare and Medical Sciences*, 4 (6), pp. 105-110.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior eleventh editions*. New York: Mc Graw Hill Companies, Inc.
- Martini, I.A.O., Sari, D.M.F.P. and Swandewi, I.A.I., (2021). Peran Role Stres Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout. *Media Bina Ilmiah*, 16 (1), pp. 6177-6182.
- Morissan. (2013). *Teori komunikasi: individu hingga massa*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Munandar, S. Ashar. (2010). *Psikologi Industri dan organisasi*. Jakarta: (UI Press) Penerbit Universitas indonesia.
- Nasir, M. A., and Morgan, J. (2018). The unit root problem: Affinities between ergodicity and stationarity, its practical contradictions for central bank policy, and some consideration of alternatives. *Journal of Post Keynesian Economics*, 41(3), pp. 339-363.
- Pangemanan, F.L., Pio, R.J. and Tumbel, T.M., (2017). Pengaruh work-life balance dan burnout terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 5 (003), hal. 1-10
- Parsana, D. N. W. D., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Peran Customer Satisfaction Memoderasi Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Pt. Bank Bri Cabang Gatot Subroto Denpasar). *E-Jurnal Manajemen*, 9(5), hal. 1656-1675.
- Pradana, B. A., Kristanto, R. S., & Hidayat, D. S. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Rsud Kardinah Kota Tegal. *Jurnal Magisma*, 5 (2), hal. 61–70.
- Preacher, K. J. dan Hayes, A.F. (2004). SPSS and SAS Procedures For Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behaviour Research Methods, Instruments & Computer*, 36 (4), pp.717-731.
- Purnawati, Y., Martiana, T., Hargono, R., & Rahman, F. S. (2020). The Analysis of Workload and Safety Communication Against Burnout Syndrome in Inpatient Nurses. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 14 (3) pp. 2269-2273.
- Putra, Achmad Syukriansyah. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*. 12 (4) hal. 22-45
- Putra, Mochammad Taufan Permana dan Unika Prihatsanti. 2016. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Di Pt. "X". *Jurnal Empati*, 5 (2). hal. 303-307

- Qaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence of work overload, work-family conflicts and negative affectivity on job embeddedness and emotional exhaustion: the moderating role of coworker support (case of health management). *Journal of Scientific Research and Reports*, 7 (1), pp. 75-85.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sani, Achmad, Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan analisis data, Cetakan II*. MUIIN Maliki PRESS.
- Selvarajan, T. R., Singh, B., and Cloninger, P. A. (2016). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. *Journal of Vocational Behavior*. 9(4), pp. 39-56.
- Soelton, M., Nugrahati, T., and Solihin, R. (2018). Effect of work stress and workload on labor employee performance in Aqua Danone Indonesia. *Proceeding International Conference on Management Economics and Business of Universitas Mercu Buana*, 120, pp. 46-52.
- Suardiningsih, N. and Surya, I.B.K., (2021). Peran Role Stress Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat. *E-Jurnal Manajemen*, 10 (10), hal. 988-1009.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsu, N. N., Soelton, M., Nanda, A., Putra, R. L., & Pebriani, P. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5(1), hal. 1-13.
- Tarwaka, P. (2011). *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Offset
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. *Frontiers in Psychology*, 11 (36), pp. 1-13.
- Wijaya, I. M. A. P., & Wibawa, I. M. A. (2020). Beban kerja berpengaruh terhadap burnout dengan variabel work family conflict sebagai mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9 (2), hal. 597-616.
- Zulkifli, Tri, S., & Akbar, S.A. (2019). Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), hal. 1-16.