



Pengaruh *Emotional behavior* dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan *Burnout* sebagai mediasi (Studi pada *Frontliner* di Coffeeshop Samarinda)

Muhammad Hairil Anwar* , Andi indrawati, Nurfitriani

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

Email: anwrhairil33@gmail.com, andiindrawaty@yahoo.co.id, fitrihewit790@gmail.com*

Abstrak

Industri coffee shop di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dengan persaingan yang ketat, menuntut frontliner untuk menampilkan emotional behavior positif dalam melayani pelanggan. Namun, tuntutan emosional yang tinggi berpotensi menimbulkan burnout yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh emotional behavior dan motivasi kerja terhadap kinerja frontliner coffee shop di Kota Samarinda dengan burnout sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik convenience sampling, melibatkan 30 responden frontliner coffee shop di Samarinda. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emotional behavior dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner maupun burnout. Sebaliknya, burnout terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja (signifikansi 0,010), yang berarti semakin tinggi tingkat burnout, semakin menurun kinerja frontliner. Uji mediasi Sobel menunjukkan bahwa burnout tidak memediasi hubungan antara emotional behavior dan kinerja maupun antara motivasi kerja dan kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa burnout berperan sebagai variabel independen yang secara langsung memengaruhi kinerja, bukan sebagai variabel perantara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa burnout merupakan faktor kunci yang menentukan kualitas kinerja frontliner coffee shop, sehingga pengelola coffee shop perlu fokus pada strategi pencegahan dan pengelolaan burnout untuk mempertahankan kinerja layanan yang optimal.

Kata Kunci: emotional behavior, motivasi kerja, burnout, kinerja karyawan, frontliner coffee shop, Samarinda

Abstract

The coffee shop industry in Indonesia has experienced rapid growth with intense competition, requiring frontliners to display positive emotional behavior in serving customers. However, high emotional demands can potentially cause burnout which may decrease employee performance. This study aims to analyze the effect of emotional behavior and work motivation on the performance of coffee shop frontliners in Samarinda City with burnout as a mediating variable. The research method uses a quantitative approach with convenience sampling technique, involving 30 coffee shop frontliner respondents in Samarinda. The research instrument consisted of a questionnaire with a 5-point Likert scale that has been tested for validity and reliability. Data analysis used Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4 software. The results show that emotional behavior and work motivation have no significant effect on frontliner performance or burnout. Conversely, burnout was proven to have a negative and significant effect on performance (significance 0.010), meaning that the higher the level of burnout, the lower the frontliner performance. The Sobel mediation test shows that burnout does not mediate the relationship between emotional behavior and performance or between work motivation and performance. This finding indicates that burnout acts as an independent variable that directly affects performance, not as an intervening variable. This study concludes that burnout is a key factor determining the quality of coffee shop frontliner performance, therefore coffee shop managers need to focus on burnout prevention and management strategies to maintain optimal service performance.

Keywords: emotional behavior, work motivation, burnout, employee performance, coffee shop frontliners, Samarinda

PENDAHULUAN

Industri coffee shop di Indonesia dalam satu dekade terakhir berkembang sangat pesat. Peningkatan konsumsi kopi nasional mencapai sekitar 44% hingga 1,13 kg per kapita per tahun pada periode 2018–2019, yang diikuti lonjakan jumlah coffee shop menjadi lebih dari 2.950 gerai pada 2019 hampir tiga kali lipat dibandingkan sekitar 1.000 gerai pada 2016 (Tarigan &

Lataruva, 2024). Tren ini juga tercermin di Kota Samarinda. Data pemetaan usaha menunjukkan bahwa hingga 15 Oktober 2025 terdapat sekitar 798 coffee shop yang beroperasi di Samarinda, dengan mayoritas berupa usaha mandiri *single owner*. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut setiap coffee shop untuk menghadirkan diferensiasi layanan, di mana kualitas interaksi antara frontliner dan pelanggan menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Frontliner coffee shop seperti barista dan pramusaji tidak hanya bertugas menyajikan produk, tetapi juga membangun pengalaman pelanggan melalui sikap ramah, ekspresi positif, serta kemampuan mengelola emosi ketika menghadapi antrian panjang, komplain, atau pelanggan yang menuntut. Dalam literatur, tuntutan untuk menampilkan ekspresi emosional tertentu yang mungkin tidak selalu sesuai dengan perasaan asli karyawan dikenal sebagai *emotional labor*, yaitu upaya individu mengelola dan menampilkan emosi secara profesional sesuai standar organisasi. (Hartini et al., n.d.-a) Pada penelitian ini, konsep tersebut didekati sebagai *emotional behavior* perilaku emosional yang tampak dalam interaksi layanan, yang mencerminkan bagaimana karyawan mengatur, mengekspresikan, dan mengendalikan emosi saat berhadapan langsung dengan pelanggan.

Tuntutan *emotional behavior* yang tinggi berpotensi menimbulkan risiko kelelahan psikologis jika tidak ditopang oleh kondisi kerja dan sumber daya personal yang memadai. Secara global, *burnout* di tempat kerja telah menjadi isu serius. Studi yang melibatkan pekerja di beberapa negara Asia Tenggara, termasuk Indonesia, menunjukkan sekitar 63% karyawan mengalami *burnout* atau peningkatan tingkat kelelahan terkait pekerjaan. (naluri, 2024) *Burnout* sendiri dipahami sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat paparan stres kerja berkepanjangan, yang ditandai dengan rasa lelah ekstrem, menjauh secara emosional dari pekerjaan, penurunan kemampuan kognitif, serta penurunan keterlibatan kerja (Abdul Aziz & Ong, 2024). Fenomena *burnout* telah banyak diidentifikasi pada pekerja di sektor hospitality, termasuk karyawan *front office hotel* yang bekerja intens melayani tamu (Hadi, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan erat antara pengelolaan emosi di tempat kerja, *burnout*, dan kinerja. Penelitian pada pegawai Badan Pusat Statistik Kota Semarang, misalnya, menemukan bahwa kemampuan *emotional labor* yang baik berhubungan negatif secara signifikan dengan *burnout*; semakin efektif karyawan mengelola emosinya, semakin rendah tingkat *burnout* yang dirasakan (Amalia Hanum, 2017). Studi lain pada *frontliner bank* swasta di Medan menggambarkan bahwa tuntutan untuk selalu tersenyum, bersikap ramah, dan solutif kepada nasabah di tengah tekanan kerja yang tinggi dapat memicu stres berkepanjangan, kelelahan, dan penurunan minat terhadap pekerjaan apabila tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai (Amalia Hanum, 2017). Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa *emotional behavior* memiliki potensi ganda: di satu sisi menjadi kekuatan layanan, tetapi di sisi lain dapat menjadi faktor risiko *burnout* yang berdampak pada penurunan kinerja apabila tidak dikelola dengan baik.

Selain pengelolaan emosi, motivasi kerja merupakan faktor penting yang menentukan kinerja karyawan dan kerentanan terhadap *burnout*. Di Indonesia, angkatan kerja muda didominasi oleh Generasi Z yang kini menjadi kelompok demografis terbesar, yaitu sekitar 27,94% dari total populasi atau sekitar 74,93 juta jiwa. Laporan mengenai Gen Z di dunia kerja menunjukkan bahwa generasi ini sangat mempertimbangkan gaji dan tunjangan, kesempatan pengembangan karier, serta lingkungan dan budaya kerja sebagai faktor utama dalam memilih dan bertahan di suatu organisasi. (Desy Yulastuti, 2025) Ketika harapan terhadap lingkungan kerja dan peluang berkembang tidak terpenuhi, motivasi kerja berpotensi menurun, yang pada akhirnya dapat memperbesar peluang terjadinya *burnout* dan meningkatkan kecenderungan berpindah kerja.

Fenomena tingginya turnover di sektor makanan dan minuman, termasuk *coffee shop*, juga telah menjadi perhatian. Studi tentang karyawan *coffee shop* di Indonesia menyoroti bahwa sektor ini menghadapi tingkat pergantian karyawan yang tinggi, yang berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen, penurunan kinerja organisasi, dan beban kerja yang lebih besar bagi karyawan yang bertahan (Tarigan & Lataruva, 2024). Banyak pekerja *coffee shop* berasal dari kalangan mahasiswa atau pekerja paruh waktu yang menghadapi jadwal kerja fleksibel namun tidak jarang padat, tuntutan pelanggan yang tinggi, serta tekanan waktu pelayanan. Kombinasi tuntutan emosional, tekanan kerja, dan motivasi yang fluktuatif ini dapat menciptakan kondisi kerja yang rentan terhadap burnout dan penurunan kinerja.

Konteks Samarinda sebagai kota dengan jumlah *coffee shop* yang terus meningkat memperkuat urgensi kajian ini. Dengan sekitar 798 *coffee shop* yang beroperasi, persaingan bisnis menuntut pengelola untuk menjaga kualitas layanan *frontliner* secara konsisten. Di sisi lain, *frontliner* dituntut untuk selalu menunjukkan *emotional behavior* yang positif di tengah target penjualan, jam kerja bergilir, dan dinamika pelanggan yang beragam. Jika motivasi kerja *frontliner* tidak terjaga, sementara tuntutan emosional dan beban kerja tetap tinggi, maka risiko burnout berpotensi meningkat dan pada gilirannya menurunkan kinerja pelayanan. Namun, kajian empiris yang secara khusus menelaah bagaimana *emotional behavior* dan motivasi kerja memengaruhi kinerja *frontliner coffee shop* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi, khususnya di Kota Samarinda, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung *emotional behavior* dan motivasi kerja terhadap kinerja *frontliner coffee shop* di Samarinda, serta menguji peran mediasi *burnout* dalam hubungan tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis bagi pengelola *coffee shop* dalam merancang strategi peningkatan kinerja dan pencegahan burnout, sekaligus memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur psikologi industri dan manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor layanan yang padat interaksi emosional.

Rumusan Masalah

***Emotional Behavior* di Tempat Kerja**

Istilah *emotional behavior* dalam konteks layanan merujuk pada bagaimana karyawan mengelola, mengekspresikan, dan mengendalikan emosi yang ditampilkan kepada pelanggan sesuai dengan tuntutan organisasi. Secara teoritis, konsep ini sangat dekat dengan *emotional labor* yang diperkenalkan oleh Hochschild, yaitu pekerjaan di mana karyawan diharapkan menampilkan perasaan tertentu (ramah, sopan, antusias) untuk memenuhi peran layanan.

Grandey & Gabriel mengembangkan model kerja emosional sebagai integrasi tiga komponen: (1) tuntutan emosional pekerjaan (*emotional requirements*), (2) regulasi emosi (*emotion regulation*), dan (3) perilaku emosional yang tampak (*emotion performance*). (Grandey & Gabriel, 2015) Dalam penelitian ini, *emotional behavior* berada terutama pada dimensi *emotion performance*, yaitu bagaimana *frontliner coffee shop* menampilkan ekspresi positif (senyum, perhatian, kesabaran) selama interaksi layanan, baik melalui *Surface acting*: “memasang wajah” ramah meski perasaan sebenarnya tidak sesuai; *Deep acting*: mengupayakan perubahan perasaan internal agar selaras dengan ekspresi yang dituntut. (Grandey & Gabriel, 2015)

Literatur menunjukkan bahwa tuntutan kerja emosional yang tinggi memiliki dua sisi. Bagi organisasi, tampilan emosional yang positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. (Liu et al., 2019) Namun bagi karyawan, terutama *frontliner* yang intens berinteraksi dengan pelanggan, kerja emosional dapat menimbulkan kelelahan psikologis, stres, bahkan burnout, terutama bila ekspresi yang ditampilkan sering kali bertentangan dengan emosi yang dirasakan (emosi “pura-pura”). (Nathaniel Antonio Parulian, n.d.)

Meta analisis terbaru menemukan bahwa *emotional labor* khususnya *surface acting* secara umum berhubungan positif dengan *burnout*; semakin sering karyawan harus memalsukan atau menekan emosi, semakin tinggi kecenderungan mengalami kelelahan emosional dan penurunan rasa pencapaian. (Chen et al., 2024) Sebaliknya, strategi regulasi emosi yang lebih mendalam (*deep acting*) cenderung kurang merusak dan dapat terhubung dengan hasil kerja yang lebih adaptif, meski tetap menguras sumber daya emosional. (Grandey & Gabriel, 2015)

Dalam konteks *frontliner coffee shop*, *emotional behavior* menjadi sangat penting karena. Mereka berperan sebagai “wajah” *coffee shop* yang langsung berhadapan dengan pelanggan, Interaksi intens (antrian, komplain, permintaan khusus) menuntut pengelolaan emosi yang konsisten sepanjang shift, dan tuntutan untuk selalu tampak ramah dan bersemangat berpotensi menjadi *job demand* yang memicu stres dan *burnout* bila tidak diimbangi sumber daya psikologis dan organisasional yang memadai. (Nathaniel Antonio Parulian, n.d.)

Dengan demikian, secara konseptual penelitian ini memposisikan *emotional behavior* sebagai bentuk tuntutan emosional sekaligus perilaku tampak yang berpengaruh terhadap *burnout* dan kinerja *frontliner*.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja umumnya dipahami sebagai kekuatan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak, menentukan arah, intensitas, dan ketekunan perilaku kerja untuk mencapai tujuan tertentu. (Thoibah et al., 2024) Tinjauan literatur terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa motivasi kerja secara konsisten berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di berbagai sektor, seperti perbankan, manufaktur, hotel, dan organisasi publik. (Thoibah et al., 2024)

Dua teori motivasi yang relevan untuk menjelaskan motivasi kerja *frontliner coffee shop* Adalah *Self-Determination Theory (SDT)* Deci & Ryan menjelaskan bahwa manusia akan termotivasi secara optimal ketika tiga kebutuhan psikologis dasar terpenuhi: *autonomy* (rasa memiliki kendali terhadap pekerjaan), *competence* (merasa mampu dan terampil), dan *relatedness* (merasa terhubung dengan orang lain). (Lopez-Garrido, 2023) Dalam konteks *coffee shop*, jadwal kerja yang adil, kesempatan mengembangkan keterampilan meracik kopi, dan hubungan kerja yang hangat dapat meningkatkan motivasi yang lebih bersifat intrinsik.

Herzberg's Two-Factor Theory Herzberg membedakan antara faktor motivator (pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, pengembangan) yang meningkatkan kepuasan dan motivasi, dan faktor higienis (gaji, kondisi kerja, keamanan kerja) yang mencegah ketidakpuasan namun tidak selalu memotivasi jika hanya sekadar “cukup”. (Charlotte Nickerson *Herzberg's Two-Factor Theory Of Motivation-Hygiene Simplypsychology.Org/Herzbergs-Two-Factor-Theory.Html*, 2025)

Tinjauan literatur di berbagai perusahaan menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi: Berhubungan positif dengan kinerja karyawan, Dapat diperkuat melalui faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang nyaman, gaji dan bonus yang layak, hubungan baik dengan atasan dan rekan kerja, serta kesempatan pengembangan karier. (Thoibah et al., 2024)

Dalam hubungan dengan *burnout*, beberapa studi menempatkan motivasi terutama motivasi yang bersifat intrinsik atau *public service motivation*—sebagai sumber daya personal yang dapat menurunkan risiko *burnout* pada pekerja lini depan. (Wright et al., 2025) Ini berarti, *frontliner coffee shop* dengan motivasi kerja yang kuat berpotensi: Lebih tahan terhadap tekanan kerja dan tuntutan emosional dan ,Lebih mampu mempertahankan kinerja meskipun menghadapi beban kerja tinggi.

Burnout

Burnout merupakan sindrom psikologis yang muncul akibat stres kerja kronis yang tidak terkelola dengan baik. WHO dalam ICD-11 mendefinisikannya sebagai sindrom yang timbul

dari stres kerja kronis yang belum berhasil dikelola, ditandai oleh tiga dimensi utama: kelelahan energi, peningkatan jarak mental atau sikap negatif terhadap pekerjaan, dan penurunan efektivitas profesional.(World Health Organization, 2019)

Merujuk pada teori burnout Maslach, burnout terdiri dari tiga dimensi:(López-Núñez et al., 2020a) Emotional exhaustion perasaan lelah secara emosional dan energi yang terkuras, Depersonalization/cynicism sikap sinis, dingin, atau menjauh secara emosional dari pelanggan atau pekerjaan, dan Reduced personal accomplishment penurunan perasaan kompeten dan keberhasilan dalam pekerjaan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa burnout berhubungan negatif dengan berbagai indikator kinerja, baik kinerja tugas maupun kinerja layanan. Meta analisis terbaru yang menggabungkan puluhan studi menemukan bahwa burnout secara umum berkorelasi negatif dengan kinerja, baik berdasarkan penilaian diri maupun penilaian atasan/pihak lain.(López-Núñez et al., 2020b)

Pada sektor jasa dan hospitality, termasuk barista coffee shop, burnout sering muncul akibat kombinasi: Jam kerja panjang dan shift tidak regular, Tuntutan layanan tinggi dan interaksi intens dengan pelanggan, Ketidakcocokan antara usaha yang dikeluarkan dengan imbalan yang diterima, dan Kurangnya dukungan dari organisasi atau rekan kerja. (Hariyanti & Eva, 2022). Penelitian pada barista coffee shop di Malang, misalnya, menunjukkan bahwa barista yang mengalami beban kerja berlebih, jam kerja panjang, dan pendapatan yang dirasa kurang sepadan memiliki kecenderungan burnout yang lebih tinggi, yang kemudian berhubungan dengan penurunan kesejahteraan psikologis.(Hariyanti & Eva, 2022)

Kinerja Karyawan Frontliner

Kinerja karyawan umumnya didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.(Nadapdap et al., 2024) Dalam konteks karyawan frontliner, kinerja tidak hanya diukur dari aspek teknis (ketepatan pesanan, kecepatan pelayanan, kebersihan area kerja), tetapi juga dari Kualitas interaksi dengan pelanggan (keramahan, kesopanan, kemampuan komunikasi), Kemampuan menangani keluhan, dan Konsistensi dalam menerapkan standar layanan coffee shop.(Asmike et al., n.d.)

Penelitian pada barista coffee shop di Madiun, misalnya, menemukan bahwa work-life balance, quality of work life, happiness at work, dan emotional stability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja barista.(Asmike et al., n.d.) Hal ini menegaskan bahwa kinerja frontliner sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan lingkungan kerjanya. Selain itu, beberapa studi lain di Indonesia menunjukkan bahwa burnout berperan menurunkan kinerja, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi seperti kepuasan kerja.(Nadapdap et al., 2024)

Emotional Behavior / Emotional Labor, Burnout, dan Kinerja

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kerja emosional, burnout, dan berbagai outcome kerja. Penelitian di BPS Kota Semarang menemukan bahwa emotional labor berhubungan dengan burnout pada pegawai yang harus mengelola emosi secara profesional sesuai tuntutan organisasi.(Amalia Hanum, 2017), Studi pada frontliner bank swasta di Medan menunjukkan adanya hubungan antara emotional labor dan burnout pada karyawan yang setiap hari melayani nasabah secara langsung.(Hartini et al., n.d.-b), Penelitian pada frontliner BNI KCU UGM Yogyakarta menguji pengaruh emotional labor terhadap burnout dan peran orientasi tujuan kinerja sebagai pemoderasi.(ZAKIYAH MAWADDAH, 2022), dan Meta-analisis terbaru mengenai emotional labor dan burnout mengonfirmasi bahwa emotional labor secara keseluruhan berkorelasi positif dengan burnout, khususnya ketika karyawan banyak melakukan surface acting dan mengalami disonansi emosional.(Chen et al., 2024)

Terkait kinerja, beberapa penelitian menemukan bahwa: Emotional labor dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, namun sering kali disertai dampak negatif bagi kesejahteraan karyawan (stres, kelelahan, dan perilaku withdrawal). (Liu et al., 2019), dan Studi di sektor kesehatan dan layanan publik menemukan bahwa burnout dan emotional labor berpengaruh terhadap kinerja pegawai, baik langsung maupun melalui variabel mediasi seperti komitmen afektif.

Dalam konteks coffee shop, penelitian pada barista di Malang menyoroti korelasi antara burnout dan psychological well-being; barista yang mengalami burnout menunjukkan penurunan kesejahteraan psikologis dan terganggu dalam menjalankan pekerjaannya. (Hariyanti & Eva, 2022)

Motivasi Kerja, *Burnout*, dan Kinerja

Berbagai studi literatur menyimpulkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di berbagai sektor; karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, berdedikasi, dan inovatif. (Thoibah et al., 2024) Beberapa penelitian empiris menguji relasi motivasi, burnout, dan kinerja. Penelitian pada karyawan PT Vinilon Building di Indonesia menunjukkan bahwa motivasi kerja dan burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan, di mana burnout menjadi faktor yang menurunkan kinerja. (Jannah et al., n.d.) Studi lain menemukan bahwa burnout dapat menurunkan motivasi berprestasi dan berhubungan dengan munculnya sikap negatif terhadap pekerjaan., dan Penelitian di konteks internasional menunjukkan bahwa motivasi kerja yang lebih sehat (misalnya public service motivation atau motivasi intrinsik) dapat mengurangi risiko burnout di kalangan pekerja lini depan. (Wright et al., 2025)

Dengan demikian, motivasi kerja dapat dipandang sebagai sumber daya yang tidak hanya meningkatkan kinerja secara langsung, tetapi juga mengurangi dampak negatif tuntutan kerja terhadap burnout.

***Burnout* sebagai Variabel Mediasi**

Sejumlah penelitian telah menempatkan burnout sebagai variabel mediasi antara tuntutan kerja dan kinerja: Studi literatur tentang pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai mediasi menunjukkan bahwa burnout dapat menjadi penghubung antara tekanan kerja dan penurunan kinerja. (Fhauzan & Ali, n.d.), Penelitian di perusahaan ritel otomotif menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan burnout berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan beban kerja dan lingkungan kerja dengan kinerja. (Fhauzan & Ali, n.d.), dan Studi lain mengindikasikan bahwa burnout berkorelasi negatif dengan kinerja dan dapat menjelaskan bagaimana job demands berujung pada perilaku kerja yang kurang optimal. (Corbeanu et al., 2023)

Dalam konteks coffee shop, penelitian mengenai stres kerja dan turnover intention pada karyawan coffee shop di Tembalang, Semarang, menunjukkan bahwa tekanan kerja di sektor ini berkontribusi pada tingginya niat untuk keluar, dan peneliti merekomendasikan adanya variabel mediasi lain untuk menjelaskan hubungan tersebut secara lebih komprehensif. (Corbeanu et al., 2023) Hal ini membuka ruang bagi penggunaan burnout sebagai variabel mediasi dalam konteks pekerjaan frontliner coffee shop.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan desain **explanatory** untuk menguji hubungan antar variabel. Metode penelitian yang diterapkan adalah survei melalui kuesioner, yang bertujuan untuk menguji pengaruh *emotional behavior* dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan *burnout* sebagai variabel mediasi. Pendekatan ini dipilih karena

mampu mengukur hubungan antar variabel secara empiris dan memungkinkan pengujian hipotesis berdasarkan data numerik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan **frontliner** (barista, kasir, pramusaji, dan petugas lain yang berinteraksi langsung dengan pelanggan) pada coffee shop yang beroperasi di Kota Samarinda. Teknik penentuan sampel menggunakan **non-probability sampling** dengan pendekatan **convenience sampling**, yaitu pemilihan responden berdasarkan kemudahan dijangkau dan kesediaan mereka untuk mengisi kuesioner, selama memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh **30 orang karyawan frontliner** sebagai sampel penelitian. Jumlah ini mencerminkan responden yang berhasil ditemui dan bersedia mengisi kuesioner sesuai dengan keterbatasan waktu dan akses peneliti di lapangan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun dalam bentuk **pertanyaan** tertutup berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu *emotional behavior*, motivasi kerja, *burnout*, dan kinerja frontliner.

Dalam penelitian ini, teknik pengelolaan data menggunakan metode PLS (Partial Least Squares) yang **diproses** menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pendekatan ini dilakukan untuk mempermudah pengelolaan data statistik dan meningkatkan akurasi data. Alat analisis SEM PLS (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) dipilih berdasarkan pada kompleksitas model yang ingin diselidiki.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama. *Emotional Behavior* (X_1) variabel independent, *Motivasi Kerja* (X_2) variabel independent, *Burnout* (Z) variabel mediasi, dan *Kinerja Frontliner* (Y) variabel dependen. Definisi dari masing-masing variabel dijabarkan sebagai berikut.

1. Emotional Behavior (X_1)

Emotional behavior adalah kemampuan frontliner untuk menampilkan ekspresi dan sikap emosional positif serta mengendalikan emosi saat berinteraksi dengan pelanggan di coffee shop.

2 Motivasi Kerja (X_2)

Motivasi kerja adalah dorongan internal maupun eksternal yang membuat frontliner bersedia berusaha lebih, bertahan dalam pekerjaannya, dan berkomitmen mencapai target layanan coffee shop.

3. Burnout (Z)

Burnout adalah kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang berkepanjangan pada frontliner, yang ditandai dengan rasa jenuh, sinis terhadap pekerjaan/pelanggan, dan menurunnya rasa pencapaian diri.

4. Kinerja Frontliner (Y)

Kinerja frontliner adalah sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas layanan sesuai standar coffee shop, dilihat dari kualitas, ketepatan, dan sikap dalam melayani pelanggan.

5. Skala Pengukuran Instrumen Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan Skala Likert. Penggunaan skala Likert 5 dipilih karena memberikan keseimbangan yang baik antara kemudahan pemahaman dan analisis statistik yang memadai. Ghazali (2016) menyatakan bahwa skala Likert 5 cukup untuk menghasilkan data yang reliabel dan valid serta meminimalisir kebingungan responden dibandingkan dengan skala yang lebih besar. Berikut adalah istilah-istilah dalam Skala Likert yang akan digunakan untuk mengukur indikator-indikator variabel:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Table 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Item	Corrected Item–Total Correlation	r tabel (n=49)	Keterangan
Emotional Behavior	EB1	0,646	0,281	Valid
	EB2	0,470	0,281	Valid
	EB3	0,736	0,281	Valid
	EB4	0,616	0,281	Valid
	EB5	0,720	0,281	Valid
	EB6	0,664	0,281	Valid
	EB7	0,310	0,281	Valid
	EB8	0,440	0,281	Valid
	EB9	0,281	0,281	Valid
	EB10	0,480	0,281	Valid
Motivasi Kerja	MK1	0,568	0,281	Valid
	MK2	0,521	0,281	Valid
	MK3	0,434	0,281	Valid
	MK4	0,654	0,281	Valid
	MK5	0,451	0,281	Valid
	MK6	0,425	0,281	Valid
	MK7	0,768	0,281	Valid
	MK8	0,442	0,281	Valid
	MK9	0,565	0,281	Valid
Burnout	BO1	0,457	0,281	Valid
	BO2	0,657	0,281	Valid
	BO3	0,698	0,281	Valid
	BO4	0,731	0,281	Valid
	BO5	0,729	0,281	Valid
	BO6	0,636	0,281	Valid
	BO8	0,624	0,281	Valid
	BO9	0,663	0,281	Valid
	BO10	0,804	0,281	Valid
	BO11	0,427	0,281	Valid
	Kinerja	KIN1	0,685	0,281
KIN2		0,691	0,281	Valid
KIN3		0,664	0,281	Valid
KIN4		0,448	0,281	Valid
KIN5		0,685	0,281	Valid
KIN6		0,676	0,281	Valid
KIN7		0,408	0,281	Valid
KIN8		0,702	0,281	Valid
KIN9		0,646	0,281	Valid

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel *emotional behavior*, motivasi kerja, *burnout*, dan kinerja memiliki nilai *corrected item–total correlation* lebih besar atau sama dengan *r* tabel (0,281), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Table 2 Hasil dari Uji Reabilitas

Variable	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Emotional Behavior (X1)	10	0,738	0,738	Reliabel
Motivasi Kerja (X2)	9	0,770	0,770	Reliabel
Burnout (Z)	10	0,756	0,756	Reliabel
Kinerja (Y)	9	0,754	0,754	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Variabel *emotional behavior* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,738, variabel motivasi kerja sebesar 0,770, variabel *burnout* sebesar 0,756, dan variabel kinerja sebesar 0,754. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Stastik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Emotional Behavior	49	33	50	41.73	4.045	
Motivasi Kerja	49	31	46	38.71	4.088	
Burnout	49	23	47	32.45	6.436	
Kinerja	49	32	49	39.78	4.492	
Valid N (listwise)	49					

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata *emotional behavior* sebesar 41,73 dan motivasi kerja sebesar 38,71 menunjukkan bahwa *frontliner coffee shop* memiliki perilaku emosional dan motivasi kerja yang relatif tinggi. Sementara itu, nilai rata-rata *burnout* sebesar 32,45 menunjukkan tingkat *burnout* berada pada kategori sedang. Nilai rata-rata kinerja sebesar 39,78 mengindikasikan bahwa kinerja *frontliner* berada pada kategori baik.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas (Shapiro–Wilk)

Variable	Sig. Shapiro-Wilk	Keterangan
Emotional Behavior	0,295	Normal
Motivasi Kerja	0,041	Tidak Normal
Burnout	0,011	Tidak Normal
Kinerja	0,133	Normal

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas Shapiro–Wilk, tidak seluruh variabel penelitian berdistribusi normal. Namun demikian, analisis regresi tetap dapat dilakukan karena jumlah sampel penelitian sebanyak 49 responden telah memenuhi prinsip Central Limit Theorem, sehingga model regresi dinilai cukup robust terhadap pelanggaran asumsi normalitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variable	Tolerance	VIF	Keterangan
Emotional Behavior	0,715	1,399	Tidak terjadi multikolinearitas
Motivasi Kerja	0,723	1,383	Tidak terjadi multikolinearitas
Burnout	0,963	1,038	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 5, seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Variabel	Sig.	Keterangan
Emotional Behavior	0,021	Terjadi heteroskedastisitas
Motivasi Kerja	0,550	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Burnout	0,148	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa terdapat satu variabel independen yang memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga model regresi mengalami heteroskedastisitas. Namun demikian, analisis regresi tetap dilakukan karena model regresi linear cukup robust terhadap pelanggaran asumsi heteroskedastisitas ringan, khususnya pada penelitian sosial dengan jumlah sampel lebih dari 30 responden.

Regresi Model 1

Tabel 7. Hasil Regresi Emotional Behavior dan Motivasi Kerja terhadap Burnout

Variabel	B	t	Sig.
Emotional Behavior	0,336	1,255	0,216
Motivasi Kerja	-0,269	-1,016	0,315
R Square			0,037
Sig. F			0,421

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa emotional behavior dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap burnout. Nilai signifikansi emotional behavior sebesar 0,216 dan motivasi kerja sebesar 0,315, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,037 menunjukkan bahwa burnout hanya dapat dijelaskan sebesar 3,7% oleh emotional behavior dan motivasi kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, hipotesis H3 dan H4 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak.

Regresi Model 2

Tabel 8. Hasil Regresi Emotional Behavior dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Variabel	B	t	Sig.
Emotional Behavior	0,011	0,062	0,951
Motivasi Kerja	0,230	1,248	0,218
R Square			0,046
Sig. F			0,339

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa emotional behavior dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai signifikansi emotional behavior sebesar 0,951 dan motivasi kerja sebesar 0,218, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,046 menunjukkan bahwa kinerja hanya dapat dijelaskan sebesar 4,6% oleh emotional behavior dan motivasi kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Regresi Model 3

Tabel 9. Hasil Regresi Emotional Behavior, Motivasi Kerja, dan Burnout terhadap Kinerja

Variabel	B	t	Sig.
Emotional Behavior	0,099	0,556	0,581
Motivasi Kerja	0,160	0,916	0,365
Burnout	-0,259	-2,699	0,010
R Square			0,179
Sig. F			0,030

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara simultan emotional behavior, motivasi kerja, dan burnout berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,030. Secara parsial, hanya burnout yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 dan arah pengaruh negatif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat burnout, maka kinerja frontliner coffee shop cenderung menurun. Sementara itu, emotional behavior dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Uji Mediasi (Sobel Test)

Tabel 10. Hasil Uji Mediasi (Sobel Test)

Jalur Mediasi	Z Sobel	Keterangan
Emotional Behavior → Burnout → Kinerja	-1,14	Tidak signifikan
Motivasi Kerja → Burnout → Kinerja	0,95	Tidak signifikan

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil uji mediasi menggunakan Sobel test menunjukkan bahwa burnout tidak memediasi hubungan antara emotional behavior dan kinerja, maupun hubungan antara motivasi kerja dan kinerja. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Z Sobel masing-masing sebesar -1,14 dan 0,95 yang lebih kecil dari nilai kritis 1,96. Dengan demikian, hipotesis H6 dan H7 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak.

Tabel 11. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode Hipotesis	Hipotesis	Hasil Uji	Keputusan
H1	Emotional behavior berpengaruh terhadap kinerja	Sig. = 0,951 (> 0,05)	Ditolak
H2	Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja	Sig. = 0,218 (> 0,05)	Ditolak
H3	Emotional behavior berpengaruh terhadap burnout	Sig. = 0,216 (> 0,05)	Ditolak
H4	Motivasi kerja berpengaruh terhadap burnout	Sig. = 0,315 (> 0,05)	Ditolak
H5	Burnout berpengaruh terhadap kinerja	Sig. = 0,010 (< 0,05)	Diterima
H6	Burnout memediasi pengaruh emotional behavior terhadap kinerja	Z Sobel = -1,14 (< 1,96)	Ditolak
H7	Burnout memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja	Z Sobel = 0,95 (< 1,96)	Ditolak

Sumber: Data primer diolah (2025)

Pengaruh Emotional Behavior terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa emotional behavior tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner coffee shop di Samarinda. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan emosi karyawan belum tentu berdampak langsung pada peningkatan kinerja, terutama pada pekerjaan layanan dengan standar operasional yang sudah baku dan rutinitas kerja yang relatif tinggi.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Motivasi kerja juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dimiliki karyawan belum tentu tercermin dalam kinerja apabila tidak didukung oleh sistem kerja, penghargaan, dan lingkungan organisasi yang memadai.

Pengaruh Emotional Behavior terhadap Burnout

Emotional behavior tidak berpengaruh signifikan terhadap burnout. Hal ini menunjukkan bahwa burnout pada frontliner coffee shop lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti beban kerja, tekanan pelayanan, dan jam kerja dibandingkan oleh faktor emosional individu.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Burnout

Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap burnout. Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja tidak cukup kuat untuk melindungi karyawan dari kelelahan kerja apabila tuntutan pekerjaan bersifat intens dan berulang.

Pengaruh Burnout terhadap Kinerja

Berbeda dengan variabel lainnya, burnout terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat burnout, maka semakin menurun kinerja frontliner. Hal ini menegaskan bahwa burnout merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas kinerja pada sektor jasa, khususnya pekerjaan dengan intensitas interaksi pelanggan yang tinggi.

Burnout sebagai Variabel Mediasi

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa burnout tidak memediasi hubungan antara emotional behavior dan kinerja maupun antara motivasi kerja dan kinerja. Dengan demikian, burnout berperan sebagai variabel independen yang secara langsung memengaruhi kinerja, bukan sebagai variabel perantara.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa dalam konteks *frontliner* coffee shop di Samarinda, *burnout* merupakan faktor kunci yang secara langsung menentukan kualitas kinerja layanan. Sementara itu, *emotional behavior* dan motivasi kerja mungkin tidak lagi menjadi prediktor utama kinerja dalam lingkungan kerja yang sudah sangat terstandarisasi dan repetitif. Implikasi praktisnya, manajemen coffee shop perlu mengembangkan intervensi yang lebih holistik tidak hanya pelatihan teknis dan motivasi, tetapi juga program *wellbeing*, penyesuaian beban kerja, dan penciptaan lingkungan kerja yang suportif—untuk menjaga kinerja *frontliner* secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa emotional behavior dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja maupun burnout frontliner coffee shop di Samarinda. Sebaliknya, burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, burnout tidak terbukti memediasi hubungan antara emotional behavior dan kinerja serta antara motivasi kerja dan kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa burnout merupakan faktor kunci yang menentukan kinerja frontliner.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pengelola coffee shop di Samarinda lebih memprioritaskan upaya pencegahan dan penanganan *burnout* melalui langkah-langkah seperti penyusunan jadwal kerja yang lebih manusiawi, pemberian istirahat yang cukup, pengembangan program dukungan psikologis, serta penciptaan lingkungan kerja yang kolaboratif dan suportif. Di samping itu, meskipun *emotional behavior* dan motivasi kerja tidak signifikan dalam penelitian ini, pengelola tetap disarankan untuk memperkuat sistem penghargaan dan pengembangan karir agar motivasi kerja dapat berkontribusi positif dalam jangka panjang. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sampel penelitian, menambahkan variabel kontekstual seperti dukungan atasan atau budaya organisasi, serta menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengamati dinamika *burnout* dan kinerja dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, A. F., & Ong, T. (2024). Prevalence and associated factors of burnout among working adults in Southeast Asia: results from a public health assessment. *Frontiers in Public Health*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1326227>
- Amalia Hanum, S. (2017). HUBUNGAN ANTARA EMOTIONAL LABOR DENGAN BURNOUT PADA PEGAWAI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA SEMARANG (Vol. 6, Issue 2).
- Asmike, M., Hasanah, K., & Swastika Sistyoy, R. (n.d.). JUMANSI : Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Analisis Work-Life Balance, Quality of Worklife, Happiness on Work dan Emotional Stability terhadap Kinerja Barista di Coffeeshop Kota Madiun. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Charlotte Nickerson Herzberg's Two-Factor Theory Of Motivation-Hygiene simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html. (2025).
- Chen, Y. C., Huang, Z. L., & Chu, H. C. (2024). Relationships between emotional labor, job burnout, and emotional intelligence: an analysis combining meta-analysis and structural

- equation modeling. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02167-w>
- Corbeanu, A., Iliescu, D., Ion, A., & Spînu, R. (2023). The link between burnout and job performance: a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(4), 599–616. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2023.2209320>
- Desy Yuliasuti. (2025, March 28). Gen Z di Dunia Kerja: Antara Stereotipe dan Potensi Nyata.
- Fhauzan, R. F., & Ali, H. (n.d.). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja. <https://doi.org/10.38035/jpsn.v2i4>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 2, pp. 323–349). Annual Reviews Inc. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Hadi, M. S. (2023). Identifikasi Pengalaman Burnout Pekerja Front Office di The Phoenix Hotel Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19. *Tourisma: Jurnal Pariwisata*, 4(2), 129. <https://doi.org/10.22146/gamajts.v4i2.86056>
- Hariyanti, A., & Eva, N. (2022). The Correlation Between Burnout and Psychological Well-Being in Coffee Shop Baristas Affected by the Covid-19 Pandemic. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i1.10220>
- Hartini, S., Sherly, G., Wijaya, V., Felix, F., Psikologi, F., & Prima Indonesia, U. (n.d.-a). HUBUNGAN EMOTIONAL LABOR DENGAN BURNOUT PADA FRONTLINER BANK SWASTA DI KOTA MEDAN.
- Hartini, S., Sherly, G., Wijaya, V., Felix, F., Psikologi, F., & Prima Indonesia, U. (n.d.-b). HUBUNGAN EMOTIONAL LABOR DENGAN BURNOUT PADA FRONTLINER BANK SWASTA DI KOTA MEDAN.
- Jannah, M., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BURNOUT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada PT. Vinilon Building) SKRIPSI Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untuk Memenuhi Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Oleh.
- Liu, X. Y., Chi, N. W., & Gremler, D. D. (2019). Emotion Cycles in Services: Emotional Contagion and Emotional Labor Effects. *Journal of Service Research*, 22(3), 285–300. <https://doi.org/10.1177/1094670519835309>
- Lopez-Garrido, G. (2023). Self-Determination Theory: How It Explains Motivation [simplypsychology.org/self-determination-theory.html](https://www.simplypsychology.org/self-determination-theory.html) Key Takeaways.
- López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020a). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability* (Switzerland), 12(19). <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020b). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability* (Switzerland), 12(19). <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- Nadapdap, N., Panjaitan, F., Damanik, H., & Ida Royani Simanjuntak, S. (2024). PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA MELALUI BURNOUT DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. In *Management, and Business Journal* (Vol. 1, Issue 02).
- naluri. (2024). Krisis Burnout: Faktor-faktor yang Memengaruhi Orang Dewasa yang Bekerja di Asia Tenggara.
- Nathaniel Antonio Parulian. (n.d.). PROSES EMOSI DI TEMPAT KERJA (pp. 1–23).

- Tarigan, A. A., & Lataruva, E. (2024). Peran Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan Stres Kerja dengan Turnover Intention pada Karyawan Coffee Shop di Tembalang. In *Jurnal Dinamika Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 1, Issue 1).
- Thoibah, B., Purnama Sari, D., Ayenti, E., Sofi, M., Kunci, K., & Keja Kinerja Karyawan, M. (2024). Studi Literatur: Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Literatur Study: The Influence of Work Motivation on Employee Performance in the Company Artikel Review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2605–2609. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5534>
- World Health Organization. (2019, May 29). Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases.
- Wright, B. E., Hassan, S., & Baluran, D. A. (2025). Motivation, Meaning, and Burnout: Understanding Frontline Public Service Workers’ Work Experiences During Turbulent Times. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.70037>
- ZAKIYAH MAWADDAH. (2022). PENGARUH EMOTIONAL LABOR TERHADAP BURNOUT DENGAN ORIENTASI TUJUAN KINERJA SEBAGAI VARIABEL PEMODERASIAN (Studi Pada Karyawan Frontliner PT Bank Negara Indonesia KCU UGM Yogyakarta). Tesis.