

## **Reducing Burnout Using Social Support and Emotional Intelligence Amidst Job Stress**

Novianto Eko Nugroho\*  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya  
Email : [noviantoekonugroho@stiesia.ac.id](mailto:noviantoekonugroho@stiesia.ac.id)

### **Abstrak**

Menjaga kesehatan mental karyawan merupakan investasi strategis bagi organisasi dalam menghadapi risiko burnout yang dapat menghambat potensi sumber daya manusia. Penelitian ini mengkaji bagaimana social support dan emotional intelligence berperan sebagai perisai psikologis dalam memitigasi dampak job stress terhadap tingkat kelelahan kerja pada karyawan PT. GWB Burnout dalam studi ini dipandang sebagai respons psikis terhadap tekanan kronis yang berpotensi menggerus produktivitas serta kesejahteraan individu. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 68 karyawan, data dihimpun melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat SPSS versi 28. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa meskipun stres kerja menjadi pemicu utama munculnya kelelahan, kehadiran dukungan sosial yang kuat serta kecerdasan emosional yang matang berperan sebagai instrumen krusial dalam mereduksi dampak negatif tersebut. Secara spesifik, stres kerja teridentifikasi sebagai faktor yang paling dominan, namun integrasi antara dukungan eksternal dan ketahanan emosional internal terbukti mampu menjadi landasan psikologis terhadap tekanan kerja. Hasil ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen untuk beralih dari sekadar pengejaran target teknis menuju penguatan ekosistem kerja yang suportif dan pengembangan kapasitas emosional karyawan sebagai pilar keberlanjutan organisasi.

*Kata kunci : Dukungan Sosial; Stres Kerja; Kecerdasan Emosional; Kelelahan Kerja*

### **Abstract**

*Maintaining employees' mental health is a strategic investment for organizations in addressing the risk of burnout, which can hinder human resource potential. This study examines how social support and emotional intelligence function as psychological buffers in mitigating the impact of job stress on employees' levels of work-related fatigue at PT. GWB. In this study, burnout is viewed as a psychological response to chronic stress that has the potential to erode individual productivity and well-being. Using a quantitative approach with a survey method involving 68 employees, data were*

*collected via a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression via SPSS version 26. The research findings reveal that while job stress is the primary trigger for fatigue, the presence of strong social support and mature emotional intelligence serve as crucial instruments in reducing these negative impacts. Specifically, job stress was identified as the most dominant factor; however, the integration of external support and internal emotional resilience proved capable of serving as a psychological foundation against work-related pressure. These results provide strategic implications for management to shift from merely pursuing technical targets toward strengthening a supportive work ecosystem and developing employees' emotional capacity as pillars of organizational sustainability.*

*Keywords: Social Support; Job Stress; Emotional Intelligence; Employee Burnout.*

## PENDAHULUAN

Eskalasi fenomena burnout dalam lanskap organisasi kontemporer telah bertransformasi dari sekadar kelelahan individu menjadi krisis kesejahteraan sistemik yang menuntut redefinisi lingkungan kerja yang lebih manusiawi, terutama dalam menghadapi dinamika pasca-krisis (Gabriel & Aguinis, 2022). Integrasi teknologi informasi yang masif tanpa efikasi diri dan manajemen waktu yang mumpuni justru memicu technostress yang mengaburkan batas kehidupan personal (Ninaus et al., 2021). Tekanan teknologi yang tidak terkelola dengan baik ini secara signifikan terbukti menurunkan kepuasan kerja serta menjadi mediator utama penurunan kinerja karyawan (Yener et al., 2021). Selain itu, beban teknologi yang berlebihan tersebut juga mengganggu keseimbangan kerja-keluarga yang secara linier meningkatkan intensitas niat karyawan untuk berpindah kerja (Sharma & Tiwari, 2023). Pada perusahaan yang sedang berkembang pesat (scale-ups), ambisi pertumbuhan organisasi seringkali memicu "nyeri pertumbuhan" yang berdampak langsung pada peningkatan risiko burnout akibat tuntutan peran yang meluas (Genedy et al., 2024). Di sektor layanan, tuntutan untuk melayani pelanggan yang beragam memerlukan kecerdasan budaya (cultural intelligence) yang tinggi agar karyawan dapat terhindar dari kelelahan emosional (Min et al., 2023). Kondisi ini semakin diperparah pada sektor dengan intensitas tinggi seperti perhotelan, di mana stres kerja kronis berkorelasi kuat dengan keinginan untuk meninggalkan profesi secara

permanen (Salama et al., 2022). Ketidakpastian kontrak kerja pada karyawan garda terdepan juga memicu munculnya perilaku kontraproduktif yang merugikan iklim kerja organisasi secara keseluruhan (Wallace & Coughlan, 2023). Sebagai solusi manajerial, kepemimpinan transformasional terbukti mampu membangun resiliensi dan kejelasan peran untuk menjaga motivasi intrinsik (Chen et al., 2022). Kepemimpinan yang mampu memberikan rasa aman psikologis (security providing leadership) juga berfungsi sebagai sumber daya kerja vital untuk mencegah terkurasnya energi mental karyawan (Moriani et al., 2021). Efektivitas kepemimpinan identitas pun terbukti mampu mereduksi burnout melalui penguatan identifikasi tim yang membuat karyawan merasa memiliki dukungan kolektif (Van Dick et al., 2021). Penguatan tanggung jawab sosial internal (Internal CSR) menjadi instrumen krusial dalam menciptakan ekosistem kerja yang suportif guna memitigasi risiko kelelahan emosional secara berkelanjutan (Liu et al., 2023).

Permasalahan kelelahan kerja (burnout) saat ini telah mencapai titik yang mengkhawatirkan akibat akumulasi beban kerja fisik dan mental yang melampaui kapasitas adaptasi individu (Chandra, 2024). Fenomena ini secara nyata mengancam kelompok karyawan muda yang seringkali terpapar beban kerja berlebih tanpa kesiapan psikologis yang memadai (Tafana et al., 2025). Tekanan pekerjaan yang tidak terkendali ini seringkali bersinergi dengan stres kerja dan lingkungan fisik yang tidak kondusif, sehingga

mempercepat munculnya kelelahan kronis pada lini produksi (Annisa, 2022). Kondisi semakin kompleks bagi individu yang menjalani peran ganda, di mana tingginya job demand yang tidak diimbangi dengan dukungan sosial yang kuat memicu kerentanan burnout yang lebih besar (Salsabila & Yuwono, 2024). Ketidampuhan organisasi dalam mengelola beban kerja secara adil terbukti menjadi pemicu utama kelelahan pada sektor pembiayaan dan operasional kantor (Delima, 2018). Krisis ini diperparah ketika karyawan kehilangan keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi akibat rendahnya dukungan dari pimpinan (Cholis, 2025). Konflik yang muncul antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga (work-family conflict) menciptakan ketegangan psikologis yang secara linier meningkatkan risiko kejenuhan kerja (Lineuwih et al., 2023). Tuntutan organisasi yang kaku tanpa disertai dukungan moral dari keluarga membuat karyawan merasa terisolasi dalam menghadapi tekanan profesionalnya (Akhmad et al., 2024). Lingkungan kerja non-fisik yang tidak harmonis, seperti buruknya komunikasi antar rekan sejawat, menjadi katalisator yang memperburuk kondisi mental karyawan (Sari & Johansyah, 2022). Di sektor perbankan, beban kerja yang terus meningkat setiap harinya teridentifikasi sebagai faktor risiko utama terjadinya kelelahan kerja yang berdampak pada penurunan layanan (Aribah, 2023). Dalam industri kreatif yang dinamis, beban kerja yang fluktuatif memerlukan moderasi dukungan sosial yang sangat kuat agar karyawan tidak terjebak dalam kelelahan emosional yang destruktif (Ninda, 2025).

Ketidakadilan dalam persepsi beban kerja (perceived fairness) juga menjadi hambatan psikologis yang memicu rasa tidak puas dan mempercepat proses pelapukan motivasi kerja (Ramadani et al., 2019). Pada sektor kesehatan yang kritis, tingginya stres kerja akibat tanggung jawab nyawa manusia menyebabkan tenaga medis berada pada risiko burnout tertinggi yang dapat mengancam kualitas pelayanan rumah sakit (Mangin et al., 2025).

Dalam dinamika dunia kerja yang semakin menuntut, stres kerja (job stress) muncul sebagai determinan utama yang secara langsung mengescalasi risiko kelelahan kerja, namun dampaknya dapat dimitigasi melalui penguatan persepsi dukungan sosial dan kepuasan kerja (Wu et al., 2021). Integrasi antara kecerdasan emosional (emotional intelligence) dan dukungan sosial terbukti menjadi dua pilar krusial dalam membangun pertahanan psikologis karyawan untuk mencegah kelelahan emosional, terutama di tengah ketidakpastian krisis (Valenti et al., 2021). Pada profesi dengan tingkat urgensi tinggi seperti perawat, tingginya stres kerja menuntut adanya dukungan sosial yang kuat serta modal psikologis yang tangguh guna meredam potensi occupational burnout yang merusak kualitas pelayanan (Y. Liu et al., 2021). Secara konseptual, dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai pemberi bantuan teknis, tetapi juga menjadi instrumen penyeimbang emosional bagi pendidik dalam menghadapi tekanan administratif dan pengajaran yang repetitif (Tian & Isa, 2024). Kehadiran jejaring sosial yang

suportif di lingkungan kerja juga berperan vital sebagai pelindung (buffer) terhadap perilaku negatif seperti perundungan di tempat kerja, yang secara signifikan mampu menurunkan tingkat kejenuhan mental karyawan (Bae et al., 2021). Dukungan sosial dan pemberdayaan psikologis ditemukan memiliki peran mediasi yang kuat dalam memutuskan rantai pengaruh negatif stres kerja terhadap burnout, sehingga memungkinkan individu untuk tetap mempertahankan performa profesionalnya meski berada di bawah tekanan tinggi (Song et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui penelitian yang bertajuk judul "Reducing Burnout Using Social Support And Emotional Intelligence Amidst Job Stress".

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Membedah pengaruh dukungan sosial (social support) dalam meredam employee burnout, 2) Menganalisis sejauh mana tekanan kerja (job stress) memicu kondisi employee burnout, dan 3) Mengevaluasi kekuatan kecerdasan emosional (emotional intelligence) sebagai instrumen internal dalam mengatasi employee burnout pada lingkungan kerja PT GWB.

## LITERATUR REVIEW

### Kelelahan Kerja (Employee Burnout)

Kelelahan kerja merupakan konstruksi psikologis kronis yang berakar pada ketidakseimbangan antara tuntutan profesional dengan sumber daya individu, di mana

karyawan mengalami degradasi energi dan motivasi secara progresif akibat lingkungan kerja yang menekan. Kelelahan kerja atau employee burnout adalah sindrom psikologis yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang muncul sebagai respons terhadap stresor interpersonal kronis di lingkungan kerja (Maslach & Jackson, 1981). Kelelahan kerja atau employee burnout adalah manifestasi dari ketidakcocokan kronis antara aspek personal individu dengan enam area lingkungan kerja, yaitu beban kerja, kontrol, imbalan, komunitas, keadilan, dan nilai-nilai (Maslach & Leiter, 2022). Kelelahan kerja atau employee burnout adalah kondisi yang merepresentasikan pengikisan energi secara bertahap di mana keterlibatan kerja (work engagement) berubah menjadi kelelahan dan dedikasi berubah menjadi sinisme (Schaufeli et al., 2002). Kelelahan kerja atau employee burnout adalah fenomena okupasional yang dihasilkan dari stres di tempat kerja yang tidak dikelola dengan sukses (World Health Organization, 2019). Kelelahan kerja atau employee burnout adalah kondisi "selalu aktif" yang menetap di mana individu merasa terjebak dalam tuntutan produktivitas tanpa akhir akibat pengaruh budaya sosiokultural modern (Petersen, 2020). Kelelahan kerja atau employee burnout adalah hasil dari kegagalan sistemik organisasi dalam mengelola risiko psikososial, yang menekankan bahwa intervensi harus berfokus pada perbaikan struktur kerja daripada sekadar ketahanan individu (Moss, 2021).

Beberapa indikator untuk mengukur kelelahan kerja (employee burnout), terdapat 3 indikator meliputi (Maslach et al., 1997): (1) Kelelahan emosional (emotional exhaustion); (2) Depersonalisasi atau sinisme (depersonalization/cynicism); dan (3) Penurunan pencapaian pribadi (reduced personal accomplishment).

### **Dukungan Sosial (Social Support)**

Dukungan sosial merupakan kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok, yang menurut (Sarafino & Smith, 2014) berfungsi sebagai sumber daya penting untuk mengelola stres, sejalan dengan pandangan Taylor et al., (1995) yang menekankan bahwa dukungan ini adalah informasi yang membuat seseorang merasa dicintai, dihargai, dan menjadi bagian dari jaringan sosial. House (1983) merinci bentuk dukungan tersebut ke dalam aspek emosional, instrumental, informasional, dan penilaian, sementara Cobb (1976) menegaskan bahwa esensi dukungan ini terletak pada keyakinan individu bahwa mereka bernilai di dalam komunitasnya. Lebih lanjut, Gottlieb (1983) melihatnya sebagai bentuk komunikasi verbal maupun non-verbal yang memberikan keuntungan emosional, yang kemudian diperkuat oleh (Cohen & Wills, 1985) sebagai sumber daya material dan psikologis yang bertindak sebagai pelindung (buffer) bagi individu dalam menghadapi berbagai tekanan hidup.

Beberapa indikator untuk mengukur dukungan sosial, House (1983) menyatakan bahwa terdapat

indikator-indikator yang membentuk dukungan sosial, sebagai berikut: emotional support (dukungan emosional), appraisal support (dukungan penilaian), informational support (dukungan informasional), dan instrumental support (dukungan instrumental).

### **Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence)**

Kecerdasan emosional secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam mengelola perasaan untuk membimbing pikiran dan tindakan secara efektif. Salovey & Mayer (1990) memandang kecerdasan ini sebagai kemampuan mengenali makna emosi dan hubungannya untuk menyelesaikan masalah, yang kemudian dipopulerkan oleh Goleman (2005) sebagai kemampuan kendali diri, semangat, ketekunan, serta motivasi diri. Gardner (2011) mendefinisikannya melalui teori Multiple Intelligences sebagai perpaduan kecerdasan intrapersonal dan interpersonal, sementara Bar-On (1997) menekankan pada kumpulan kompetensi non-kognitif yang membantu seseorang menghadapi tekanan lingkungan. Brackett (2019) secara spesifik menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah keterampilan sistematis untuk mengidentifikasi dan meregulasi emosi guna mencapai kesejahteraan psikologis. Di sisi lain, Bradberry & Greaves (2009) mendefinisikannya sebagai kesadaran untuk mengenali emosi diri sendiri serta orang lain guna mengelola perilaku dan hubungan sosial secara efektif di era modern. Melengkapi perspektif terbaru, Tackett (2026) mengontekstualisasikan kecerdasan

emosional dalam kepemimpinan sebagai fondasi untuk memimpin dengan hati dan melakukan transformasi organisasi yang memiliki tujuan jelas.

Beberapa indikator untuk mengukur kecerdasan emosional (emotional intelligence), Goleman (2017) menyatakan bahwa terdapat indikator-indikator yang membentuk kecerdasan emosional, sebagai berikut: 1) Kesadaran diri (self-awareness), 2) Pengaturan diri (self-regulation), 3) Motivasi diri (self-motivation), 4) Empati (empathy), dan 5) Keterampilan sosial (social skills).

### **Stres Kerja (Job Stress)**

Stres kerja (job stress) adalah fenomena kompleks yang melibatkan tekanan fisik maupun psikologis di lingkungan profesional. Kondisi ini merupakan suatu bentuk ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi seseorang yang ditandai dengan rasa gugup dan kekhawatiran kronis (Hasibuan, 2019). Hal ini juga dipandang sebagai persepsi atau perasaan ketidakmampuan individu yang disebabkan oleh situasi tertentu di lingkungan kerja (Parker & DeCotiis, 1983). Secara lebih spesifik, stres kerja merupakan respons adaptif yang dipengaruhi perbedaan individu sebagai konsekuensi dari tuntutan eksternal yang memberikan tekanan fisik maupun psikis berlebih (Ivancevich & Matteson, 1980). Selain itu, kondisi ini mencerminkan hubungan antara individu dengan lingkungannya yang dinilai telah melebihi sumber daya yang dimiliki sehingga mengancam kesejahteraan mereka (Lazarus, 1984). Robbins dan Judge (2023) mendefinisikan stres sebagai suatu

kondisi dinamis di mana seorang individu menghadapi peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu tersebut, namun hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Terakhir, stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi beban pekerjaan yang bermanifestasi pada emosi tidak stabil serta terganggunya kinerja (Mangkunegara & Prabu, 2020).

Adapun variabel stres kerja (job stress) memiliki 3 dimensi utama yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu (Robbins & Judge, 2023): 1) Gejala Fisiologis (Physiological Symptoms), 2) Gejala Psikologis (Psychological Symptoms), dan 3) Gejala Perilaku (Behavioral Symptoms).

### **Hipotesis Pengaruh Dukungan Sosial (Social Support) Terhadap Kelelahan Kerja (Employee Burnout)**

Penelitian mengenai dukungan sosial (social support) menunjukkan fokus yang semakin intensif dalam menempatkan interaksi sosial sebagai jaring pengaman utama guna memitigasi kelelahan kerja di era modern. Hal ini tercermin dari temuan Alpa'izi et al., (2024) membuktikan efektivitas dukungan sosial pada sektor retail, sementara Tung & Ramasamy (2026) menekankan pentingnya aspek mindfulness sebagai pelengkap dukungan sosial bagi karyawan di industri penerbangan. Namun, tantangan baru muncul ketika dukungan sosial harus berhadapan dengan gangguan digital seperti yang diungkapkan oleh Mushtaq et al., (2022) mengenai peran

dukungan keluarga terhadap cyberbullying, atau ketika sifat kepribadian internal seperti perfeksionisme justru menghambat efektivitas dukungan tersebut (Hoo et al., 2024). Di sisi lain, Xu et al., (2024) menyoroti kompleksitas mekanisme koping sebagai mediator, sedangkan Devi & Anjani (2022) lebih memfokuskan pada aspek pemberdayaan, dan Nisa & Salim (2025) melihatnya dari sudut pandang kepemimpinan. Terakhir, Ratih et al., (2023) mengingatkan bahwa pada pekerjaan dengan paparan trauma tinggi, dukungan sosial memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan sektor komersial. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya sebuah model integratif yang tidak hanya melihat dukungan sosial secara umum, tetapi secara spesifik membedakan sumber dukungan dan variabel moderasi psikologis untuk memahami efikasinya dalam meredakan burnout secara lebih mendalam.

*H1 : Dukungan sosial (social support) berpengaruh terhadap kelelahan kerja (employee burnout)*

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Terhadap Kelelahan Kerja (Employee Burnout)**

Penelitian mengenai kecerdasan emosional (emotional intelligence) menunjukkan tren yang semakin intensif dalam menonjolkan kemampuan pengelolaan emosi sebagai benteng pertahanan utama terhadap tekanan profesional. Hal ini dikonfirmasi melalui intervensi pelatihan yang dilakukan oleh Muarif & Adiyanti (2020) yang terbukti efektif mereduksi kelelahan kerja pada aparat penegak hukum.

Dampak positif tersebut kemudian dipertegas oleh Simanjuntak et al., (2024) melalui keterkaitannya dengan optimasi kinerja pegawai, yang senada dengan temuan Hassan et al., (2023) mengenai peran kecerdasan emosional dalam menekan intensi karyawan untuk mengundurkan diri. Meskipun Afizah & Syamantha (2024) membuktikan adanya hubungan negatif langsung pada karyawan industri, penelitian dari Sofyanah (2024) memberikan perspektif tambahan mengenai dinamika serupa yang terjadi pada generasi Z. Namun, kompleksitas permasalahan muncul saat kecerdasan emosional berinteraksi dengan peran kepemimpinan yang memberdayakan (Alam & Zaheer, 2021), atau justru berhadapan dengan lingkungan kerja merusak seperti kepemimpinan toksik (Sunarti et al., 2025). Kesenjangan terlihat pada studi dari Stewart IV (2021) yang masih berfokus pada perbandingan profesi di kepolisian, sementara Wilson (2020) lebih menitikberatkan pada regulasi emosi internal dalam lingkup kepuasan kerja. Terakhir, faktor kontrol personal seperti locus of control yang dieksplorasi oleh Hamka et al., (2024) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak bekerja di ruang hampa. Berbagai temuan ini mengindikasikan adanya celah penelitian untuk mengintegrasikan variabel moderasi lingkungan dan kepribadian guna menjelaskan mengapa kecerdasan emosional terkadang gagal melindungi karyawan dalam struktur organisasi yang ekstrem.

*H2 : Kecerdasan emosional (emotional intelligence) berpengaruh terhadap kelelahan kerja (employee burnout)*

## **Pengaruh Stres Kerja (Job Stress) Terhadap Kelelahan Kerja (Employee Burnout)**

Penelitian mengenai dampak stres kerja (job stress) terhadap kelelahan kerja (employee burnout) saat ini masih menyisakan beberapa celah krusial yang perlu dieksplorasi secara lebih mendalam melalui berbagai perspektif. Studi pada tenaga kesehatan telah mengonfirmasi bahwa stres kerja merupakan determinan utama yang memicu kelelahan kerja pada perawat di rumah sakit (Rudyarti, 2021). Penelitian pada sektor pertanian juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kelelahan kerja pada petani karet (Ningrum et al., 2020). Di sisi lain, penggunaan modal psikologis telah diidentifikasi sebagai faktor mediasi yang penting dalam mengelola stres kerja pada karyawan bank (Khalid et al., 2020). Namun, penelitian terbaru pada industri telekomunikasi menunjukkan bahwa persepsi stres memiliki mekanisme mediasi moderasi yang lebih kompleks dalam memengaruhi tingkat burnout karyawan (Liu et al., 2024). Sementara itu, faktor kualitas tidur ditemukan menjadi variabel biologis yang turut memengaruhi kelelahan kerja selain dari faktor beban kerja dan stres itu sendiri (Dimkatni et al., 2020). Selain beban mental, hubungan antara beban kerja fisik yang berat dengan stres kerja terbukti mempercepat timbulnya kelelahan pada pekerja industri konveksi (Lutfiah et al., 2023). Dampak dari stres dan kelelahan ini kemudian terbukti memiliki korelasi langsung terhadap penurunan produktivitas kerja pada sektor kurir logistik (Maipiana &

Utami, 2023). Terakhir, analisis pada industri pengolahan pangan menegaskan bahwa integrasi antara stres dan beban kerja yang tidak terkelola dengan baik akan berujung pada penurunan output kerja karyawan secara keseluruhan (Russeng, 2021).

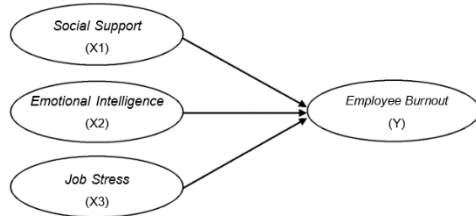
*H3 : Stres Kerja (Job Stress) berpengaruh Terhadap Kelelahan Kerja (Employee Burnout)*

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam artikel ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi yang bersifat finite, karena jumlah anggota populasi dapat diketahui secara pasti, yaitu seluruh karyawan PT GWB. Populasi penelitian terdiri atas seluruh staf dengan jumlah keseluruhan sebanyak 68 orang, yang kemudian dijadikan dasar dalam penentuan sampel penelitian. Sampel dipahami sebagai bagian dari populasi yang berfungsi sebagai representasi atau wakil dari keseluruhan anggota populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh (saturated sampling), yakni teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Dalam penelitian ini, penentuan skor jawaban responden didasarkan pada skala Likert yang dituangkan dalam instrumen kuesioner. Data dikumpulkan melalui kuesioner digital (google form) yang dirancang untuk mengukur variabel dukungan sosial (social support), kecerdasan emosional (emotional intelligence), stres kerja (job stress), dan kelelahan kerja (employee burnout).

Berikut dibawah ini akan disajikan kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka berpikir

Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 28, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Validitas

Berdasarkan paparan data hasil uji validitas yang tersaji pada Tabel 1 di atas, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen ini memiliki nilai  $r$  hitung yang secara signifikan berada di atas nilai  $r$  tabel. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh secara keseluruhan berada di bawah ambang batas 0,05, yang menegaskan bahwa setiap item pertanyaan telah memenuhi kriteria validitas yang dipersyaratkan.

Kondisi tersebut membuktikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki akurasi yang tinggi dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan memiliki reliabilitas internal yang memadai, sehingga sangat layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam tahapan analisis statistik selanjutnya. Instrumen ini dianggap mampu memberikan gambaran yang tepat dan objektif mengenai variabel penelitian, sebagaimana dirinci sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas

SOCIAL SUPPORT (X1)			
Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,724	0,2387	Valid
X1.2	0,786	0,2387	Valid
X1.3	0,698	0,2387	Valid
X1.4	0,712	0,2387	Valid
EMOTIONAL INTELLIGENCE (X2)			
X2.1	0,715	0,2387	Valid
X2.2	0,758	0,2387	Valid
X2.3	0,692	0,2387	Valid
X2.4	0,740	0,2387	Valid
X2.5	0,705	0,2387	Valid
JOB STRESS (X3)			
X3.1	0,767	0,2387	Valid
X3.2	0,734	0,2387	Valid
X3.3	0,812	0,2387	Valid
EMPLOYEE BURNOUT (Y)			
Y.1	0,745	0,2387	Valid
Y.2	0,790	0,2387	Valid
Y.3	0,722	0,2387	Valid

Sumber : Hasil Data Primer yang diolah, 2025

### Hasil Reliabilitas

Merujuk pada data yang disajikan dalam Tabel 2, diketahui bahwa koefisien cronbach's alpha untuk setiap variabel penelitian secara keseluruhan telah melampaui ambang batas 0,6. Pencapaian nilai tersebut mengonfirmasi bahwa seluruh variabel dalam instrumen ini memiliki derajat reliabilitas yang tinggi, sehingga setiap butir pernyataan dinyatakan konsisten secara internal dan dapat diandalkan untuk pengujian pada tahap selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Social Support (X1)	0,845	Relibel
Emotional Intelligence (X2)	0,818	Relibel
Job Stress (X3)	0,792	Relibel
Employee Burnout (Y)	0,863	Relibel

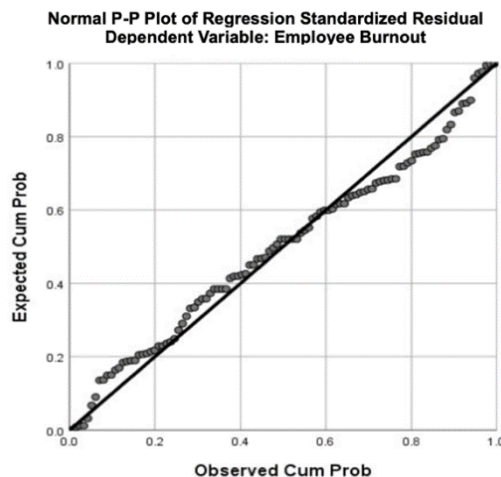
Sumber : Hasil Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang disajikan, instrumen penelitian ini menunjukkan konsistensi internal yang kuat. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan nilai cronbach's alpha pada variabel social support (X1) sebesar 0,845, emotional intelligence (X2) sebesar 0,818, job stress (X3) sebesar 0,792, dan employee burnout (Y) sebesar 0,863. Mengingat seluruh nilai tersebut secara konsisten melampaui ambang batas standar 0,700, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan handal untuk digunakan dalam analisis data selanjutnya.

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas melalui tampilan grafik Normal P-Plot pada Gambar 1, terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti garis diagonal secara konsisten. Pola distribusi data tersebut mengonfirmasi bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi klasik untuk pengujian statistik selanjutnya, dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1

Hasil Uji Normalitas Grafik P P-Plot Variabel Customer Satisfaction

##### Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang tersaji pada Tabel 3, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance yang melampaui 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang berada di bawah ambang

batas 10. Temuan ini menegaskan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari masalah multikolinearitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen, sehingga masing-masing variabel mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen secara mandiri tanpa adanya bias antar variabel.

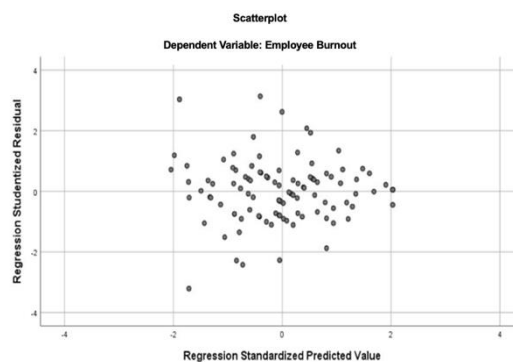
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistic Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Social Support (X1)	0,566	1,768	Bebas
Emotional Intelligence (X2)	0,568	1,761	Bebas
Job Stress (X3)	0,988	1,012	Bebas

Sumber : Hasil Data Primer yang diolah, 2025

#### Uji Heterokedastisitas

Melalui observasi grafik scatterplot pada Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola geometris tertentu yang teratur. Sebaran data yang meluas secara merata di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y mengonfirmasi bahwa model regresi ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas atau kesamaan varians residual dalam penelitian ini telah terpenuhi secara memadai.



Gambar 2  
Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Customer Satisfaction

#### Hasil Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode regresi linier berganda guna menguji keterkaitan antar variabel. Pemilihan metode ini didasari oleh kemampuannya dalam menjelaskan sejauh mana pengaruh beberapa variabel independen, yang meliputi dukungan sosial (social support), kecerdasan emosional (emotional intelligence), dan stres kerja (job stress), terhadap satu variabel dependen yaitu kelelahan kerja (employee burnout). Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi masing-masing faktor tersebut dalam memicu atau memitigasi tingkat kelelahan kerja (employee

burnout) karyawan, yang dirumuskan ke dalam persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = 17,215 + 0,149 X1 + 0,224 X2 + 0,358 X3 + e$$

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 28 melalui analisis regresi linier berganda, diperoleh temuan sebagai berikut :

- a. Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square). Nilai Adjusted R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,120 memberikan gambaran bahwa kombinasi variabel independen yang terdiri dari social support (X1), emotional intelligence (X2), dan job stress (X3) memberikan kontribusi sebesar 12% dalam menjelaskan variasi pada variabel kelelahan kerja (employee burnout). Sementara itu, mayoritas sebesar 88% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Hal ini menunjukkan adanya variabel eksternal tambahan yang turut memengaruhi tingkat employee burnout karyawan namun tidak masuk dalam ruang lingkup analisis saat ini.
- b. Koefisien Korelasi. Hasil perhitungan koefisien korelasi (R) menunjukkan nilai sebesar 0,347, yang menandakan adanya derajat hubungan yang cukup antara variabel independen (X1, X2, X3) dengan variabel dependen (Y). Korelasi yang bernilai positif ini mengindikasikan hubungan searah, di mana setiap peningkatan pada variabel independen secara kolektif akan cenderung diikuti oleh peningkatan pada variabel employee burnout. Temuan ini menegaskan adanya keterikatan yang signifikan antara factor yang diuji di dalam model penelitian terhadap kondisi psikologis karyawan yang diteliti.

Tabel 4. Hasil Koefisien Regresi

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	17.215	7.381		2.932	.023
Social Support	.149	.134	.258	2.369	.013
Emotional Intelligence	.224	.143	.266	2.486	.008
Job Stress	.358	.190	.340	2.881	.005

a. Dependent Variable: Employee Burnout

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.347 <sup>a</sup>	.120	.179	3.030

a. Predictors: (Constant), Social Support, Emotional Intelligence, Job Stress

b. Dependent Variable : Employee Burnout

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	80.299	3	26.766	8.915	.002 <sup>a</sup>
Residual	587.701	64	9.183		
Total	668.000	67			

a. Dependent Variable: Employee Burnout

b. Predictors: (Constant), Social Support, Emotional Intelligence, Job Stress

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t yang disajikan pada Tabel 4, diketahui bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari social support, emotional intelligence, dan job stress memiliki nilai signifikansi yang membuktikan adanya pengaruh nyata terhadap employee burnout. Temuan ini memperkuat bukti bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yang berarti ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi signifikan dalam memicu kondisi employee burnout (Y) pada karyawan PT GWB.

Sementara itu, merujuk pada hasil analisis koefisien regresi pada Tabel 4, variabel job stress (X3) teridentifikasi memiliki hubungan paling kuat terhadap variabel dependen dibandingkan variabel lainnya, dengan nilai korelasi mencapai 0,340. Sebagai perbandingan, variabel emotional intelligence (X2) memiliki nilai korelasi sebesar 0,266 dan social support (X1) sebesar 0,258. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa job stress merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat employee burnout pada karyawan PT GWB.

### Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat (Uji F)

Merujuk pada hasil uji F yang tersaji dalam Tabel 6, variabel social support, emotional intelligence, dan job stress terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap employee burnout (Y). Hal ini diperkuat dengan perolehan nilai F hitung sebesar 8.915 dan tingkat signifikansi 0,02a. Mengingat nilai signifikansi tersebut berada di bawah ambang batas 0,05,

maka dapat ditarik kesimpulan secara statistik bahwa ketiga variabel independen tersebut berpengaruh nyata terhadap tingkat employee burnout pada karyawan.

Lebih lanjut, temuan dari pengolahan data pada Tabel 6 tersebut menegaskan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, sehingga hipotesis alternatif ( $H_1$ ) dapat diterima. Dengan demikian, hasil analisis ini mengonfirmasi secara empiris bahwa faktor social support, emotional intelligence, dan job stress secara kolektif memberikan dampak yang signifikan dalam memengaruhi employee burnout pada karyawan PT GWB.

Temuan dalam penelitian mengenai social support dalam memitigasi employee burnout telah divalidasi oleh berbagai studi terkini yang menyoroti peran strategis dukungan eksternal dan internal di lingkungan profesional. Studi yang dilakukan oleh Mushtaq et al., (2022) menemukan bahwa social support dari keluarga berfungsi sebagai faktor pelindung yang krusial dalam meredam dampak negatif cyberbullying terhadap burnout dan kreativitas karyawan. Hal serupa diungkap oleh Xu et al., (2024), di mana social support pada karyawan industri telekomunikasi mampu menurunkan tingkat burnout melalui efek mediasi efikasi diri dan strategi koping yang efektif. Selanjutnya, Hoo et al., (2024) menegaskan bahwa social support berperan penting dalam memitigasi fenomena presenteeism di industri konstruksi dengan cara meminimalisir risiko employee burnout terlebih dahulu. Sependapat dengan Devi & Anjani (2022) yang menunjukkan bahwa keberadaan social support, bersama dengan pemberdayaan karyawan,

secara signifikan meningkatkan komitmen organisasi sekaligus menurunkan tingkat burnout. Pengaruh positif ini juga ditemukan oleh Tung & Ramasamy (2026) yang menunjukkan bahwa kombinasi antara social support dan praktik mindfulness efektif mereduksi burnout pada staf operasional di sektor penerbangan. Analisis dari Nisa & Salim (2025) memperkuat temuan ini dengan menyoroti bahwa efektivitas dukungan sosial terhadap penurunan burnout sangat dipengaruhi oleh perspektif gaya kepemimpinan di perusahaan. Dukungan ini juga terbukti secara empiris oleh Alpa'zi et al., (2024) yang menemukan adanya pengaruh negatif signifikan dari dukungan sosial terhadap tingkat burnout pada karyawan sektor ritel. Akhirnya, Ratih et al., (2023) mengonfirmasi bahwa bagi pekerja sosial yang menangani kasus kekerasan seksual, social support merupakan instrumen vital untuk mencegah burnout emosional yang ekstrem.

Temuan dalam penelitian mengenai emotional intelligence menunjukkan tren yang semakin intensif dalam menonjolkan kemampuan pengelolaan emosi sebagai benteng pertahanan utama terhadap tekanan profesional. Temuan ini didukung oleh intervensi pelatihan dari Muarif & Adiyanti (2020) yang membuktikan bahwa peningkatan emotional intelligence secara efektif mampu mereduksi tingkat kelelahan kerja pada aparat penegak hukum. Validitas peran emosional ini dipertegas oleh Simanjuntak et al., (2024) yang mengaitkan kemampuan pengelolaan perasaan dengan optimasi kinerja pegawai secara keseluruhan. Sejalan dengan hal

tersebut, Hassan et al., (2023) menunjukkan bahwa emotional intelligence yang tinggi berperan krusial dalam menekan intensi karyawan untuk mengundurkan diri akibat tekanan kerja yang ekstrem. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kerja emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan (Claudya & Maulana, 2026). Meskipun Afizah & Syamantha (2024) membuktikan adanya hubungan negatif langsung antara emotional intelligence dan burnout pada karyawan di sektor industri, Sofyanah (2024) memberikan penguatan lebih lanjut mengenai dinamika serupa yang terjadi pada populasi pekerja dari generasi Z. Pengaruh positif ini juga terlihat saat emotional intelligence bersinergi dengan gaya kepemimpinan yang memberdayakan untuk memitigasi emotional burnout (Alam & Zaheer, 2021). Namun, temuan Sunarti et al., (2025) memberikan catatan penting bahwa kekuatan emotional intelligence individu akan sangat diuji ketika berhadapan dengan lingkungan kerja yang merusak akibat kepemimpinan toksik. Perspektif ini diperkaya oleh Stewart IV (2021) yang menonjolkan pentingnya emotional intelligence dalam konteks perbandingan profesi di kepolisian untuk menjaga stabilitas mental. Wilson (2020) turut menambahkan bahwa regulasi emosi internal merupakan faktor kunci yang menghubungkan kesejahteraan psikologis dengan tingkat kepuasan kerja karyawan. Terakhir, dukungan terhadap variabel ini dilengkapi oleh (Hamka et al., 2024) yang menekankan bahwa efektivitas emotional intelligence dalam menangkal

burnout diperkuat oleh adanya kontrol personal atau locus of control yang baik pada diri karyawan.

Temuan dalam penelitian mengenai job stress dan dampaknya terhadap employee burnout diperkuat oleh studi yang dilakukan oleh Rudyarti (2021) yang mengonfirmasi bahwa stres kerja merupakan determinan utama yang memicu kelelahan kerja pada perawat di rumah sakit. Hal serupa ditegaskan oleh Ningrum et al., (2020) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingginya stres kerja dengan tingkat kelelahan kerja pada petani karet. Selanjutnya, Khalid et al., (2020) menyoroti bahwa penggunaan modal psikologis menjadi faktor mediasi yang sangat penting dalam mengelola stres untuk mencegah burnout pada karyawan bank. Sependapat dengan Liu et al., (2024) yang menemukan bahwa persepsi stres memiliki mekanisme mediasi-moderasi yang lebih kompleks dalam memengaruhi tingkat kelelahan pada industri telekomunikasi. Dimkatni et al., (2020) menegaskan bahwa variabel biologis seperti kualitas tidur turut memengaruhi kelelahan kerja sebagai konsekuensi dari beban kerja dan stres yang tidak terkelola. Sementara itu, Lutfiah et al., (2023) memperlihatkan bahwa hubungan antara beban kerja fisik yang berat dengan stres kerja secara simultan mempercepat timbulnya kelelahan pada pekerja industri konveksi. Lebih lanjut, Maipiana & Utami (2023) menunjukkan bahwa dampak dari stres dan kelelahan ini memiliki korelasi langsung terhadap penurunan produktivitas kerja pada sektor kurir logistik. Terakhir, Russeng (2021) menambahkan bahwa integrasi antara stres dan

beban kerja yang tidak terkelola dengan baik akan berujung pada penurunan output kerja karyawan secara keseluruhan di industri pengolahan pangan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis hipotesis dan pengolahan data yang telah dilakukan, penelitian ini merumuskan beberapa simpulan utama sebagai berikut: 1. Hasil uji hipotesis mengonfirmasi bahwa variabel social support, emotional intelligence, dan job stress secara simultan memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat employee burnout pada karyawan PT GWB, yang membuktikan bahwa integrasi ketiga faktor tersebut sangat krusial dalam upaya mereduksi kelelahan kerja; 2. Melalui analisis koefisien korelasi, teridentifikasi bahwa job stress (X3) merupakan variabel dengan korelasi parsial terkuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengelolaan stres kerja adalah faktor yang paling dominan dalam memengaruhi penurunan employee burnout pada karyawan PT GWB; 3. Temuan ini secara empiris memperkuat pemahaman bahwa social support, emotional intelligence, dan job stress merupakan determinan kunci yang berhubungan langsung dengan kondisi psikologis karyawan, sekaligus mempertegas landasan teori mengenai faktor-faktor yang mengurangi dampak employee burnout pada karyawan PT GWB.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis terhadap variabel social support, emotional intelligence, dan job stress, penelitian ini merumuskan beberapa

rekomendasi strategis sebagai berikut: 1. Perusahaan perlu menekankan pengembangan strategi pelatihan pengelolaan emosi yang konsisten bagi karyawan, mengingat aspek emotional intelligence berperan strategis dalam membentuk citra profesional yang tangguh dan menjadi faktor krusial dalam memitigasi risiko employee burnout; 2. Selain itu, perusahaan disarankan untuk menjaga transparansi dalam pembagian beban kerja serta konsistensi kebijakan antar departemen guna menciptakan persepsi keadilan di lingkungan kerja, sehingga tingkat stres kerja dapat ditekan dan kepuasan kerja karyawan tetap terjaga pada level yang positif; 3. Untuk menurunkan angka employee burnout secara efektif, manajemen perlu memastikan ketersediaan sistem dukungan sosial yang stabil melalui lingkungan kerja yang kolaboratif, guna memastikan pengalaman kerja karyawan sesuai dengan ekspektasi profesional dan kesejahteraan psikologis mereka tetap terpelihara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afizah, N., & Syamantha, A. (2024). Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Burnout Karyawan PT. Charoen Pokphand. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu (Senadimu)*, 1(1), 76–89.
- Akhmad, M. N., Jusriadi, E., & KR, M. Y. A. R. A. (2024). Pengaruh Tuntutan Organisasi Dan Dukungan Keluarga Terhadap Burnout Karyawan Pada PT. Incoycle Technology Group. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 8(1), 1–14.
- Alam, J., & Zaheer, M. (2021). Impact of empowering leadership on employee burnout: moderating role of emotional intelligence. *Journal of Managerial Sciences*, 15(3), 98–113.
- Alpa'Izi, J., Rahman, P. R. U., & Pratomo, R. Y. (2024). Peran Dukungan Sosial Terhadap Burnout: Studi Regresi Pada Karyawan Retail Di Purwakarta. *Jurnal Psikologi Dan Konseling West Science*, 2(03), 138–144.
- Annisa, H. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Pegawai Divisi Produksi PT Super Teknik Bsd Serpong Kabupaten Tangerang. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Bae, S.-R., Hong, H.-J., Chang, J.-J., & Shin, S.-H. (2021). The association between Korean clinical nurses' workplace bullying, positive psychological capital, and social support on burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11583.
- Bar-On, R. (1997). Emotional quotient-inventory.
- Brackett, M. (2019). *Permission to Feel: Unlock the power of emotions to help yourself and your children thrive*. Hachette UK.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart.
- Chandra, F. (2024). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap burnout. *Jurnal Maneksi*

- (Management Ekonomi Dan Akuntansi), 13(1), 137–145.
- Chen, J., Ghardallou, W., Comite, U., Ahmad, N., Ryu, H. B., Ariza-Montes, A., & Han, H. (2022). Managing hospital employees' burnout through transformational leadership: the role of resilience, role clarity, and intrinsic motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10941.
- Cholis, B. M. A. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Pimpinan, Dan Keseimbangan Kerja-Kehidupan Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. Kansai Prakarsa Coatings Surabaya. *UPN VETERAN JAWA TIMUR*.
- Claudya, Putri Cindy & Maulana, Wahyu. (2026). The influence of emotional labour on fatigue: customer complaints and return package as moderators. *Jurnal manajemen dan bisnis*, 25(1), 25-33.  
<https://doi.org/10.24123/mabis.v25i1.994>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Biopsychosocial Science and Medicine*, 38(5), 300–314.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310.
- Delima, R. H. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja (studi kasus pada karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Muara Bungo). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18(2), 230–239.
- Devi, P. P., & Anjani, P. K. (2022). An investigation on the effect of employee empowerment and social support on organizational commitment and burnout. *AIP Conference Proceedings*, 2385(1), 110002.
- Dimkatni, N. W., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2020). Apakah beban kerja, stres kerja dan kualitas tidur mempengaruhi kelelahan kerja pada perawat di rumah sakit. *Sam Ratulangi Journal of Public Health*, 1(1), 9–14.
- Gabriel, K. P., & Aguinis, H. (2022). How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business Horizons*, 65(2), 183–192.
- Gardner, H. (2011). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic books.
- Genedy, M., Hellerstedt, K., Naldi, L., & Wiklund, J. (2024). Growing pains in scale-ups: How scaling affects new venture employee burnout and job satisfaction. *Journal of Business Venturing*, 39(2), 106367.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam.
- Goleman, D. (2017). *Kecerdasan Emosional (Alih Bahasa: T. Hermaya)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gottlieb, B. H. (1983). *Social support strategies: Guidelines for mental health practice*. (No Title).
- Hamka, A. M. S., Nururly, S., & Suryani, E. (2024). The Influence of Social Support and Emotional Intelligence on Burnout with Locus of Control as A Moderating Variable in

- Bank Marketing Managers on The Island of Lombok.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi aksara.
- Hassan, N., Halif, M. M., Ariffin, N., Aminudin, A. S., & Sumardi, N. A. (2023). Burnout as predictor towards employee turnover intention: the moderating roles of emotional intelligence. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(1), 2168–2177.
- Hoo, W. C., Moosa, V., Jian, Y. M., Prompanyo, M., & Wolor, C. W. (2024). Impact of Job Demand, Social Support and Perfectionism on Presenteeism among Employees in Construction Industry: The Indirect Effect of Job Burnout. *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 22(1).
- House, J. S. (1983). *Work stress and social support*. Addison-Wesley Series on Occupational Stress.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. (No Title).
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in Public Health*, 7, 410.
- Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping* (Vol. 445). Springer.
- Lineuwih, I. I., Sariwulan, T., & Fidayallah, N. F. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Burnout Karyawan. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(5), 1235–1248.
- Liu, R., Zhang, H., Feng, C., Wu, X., Pan, Z., Li, W., & Jia, L. (2024). The impact of telecom industry employees' stress perception on job burnout: moderated mediation model. *BMC Public Health*, 24(1), 1623.
- Liu, Y., Aunguroch, Y., Gunawan, J., & Zeng, D. (2021). Job stress, psychological capital, perceived social support, and occupational burnout among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 53(4), 511–518.
- Liu, Y., Cherian, J., Ahmad, N., Han, H., de Vicente-Lama, M., & Ariza-Montes, A. (2023). Internal corporate social responsibility and employee burnout: an employee management perspective from the healthcare sector. *Psychology Research and Behavior Management*, 283–302.
- Lutfiah, E., Heriana, C., & Saprudin, A. (2023). Hubungan Beban Kerja Fisik Dan Stres Kerja Dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Konveksi Nazkia Di Desa Sukamukti Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka Tahun 2023. *National Nursing Conference*, 1(2), 76–84.
- Maipiana, D. R., & Utami, T. N. (2023). Hubungan Stress Kerja Dan Kelelahan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pada Pekerja Kurir Pt. Sicepat Express Gerai Kotamatsum Iii Kota Medan. *Jurnal Ners*, 7(2), 1380–1385.
- Mangin, M., Windarti, S., Ekawaty, D., Hastuti, H., & Hardiansyah, R. (2025). Pengaruh Beban

- Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout Pegawai Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2024. *Wal'afiat Hospital Journal*, 6(1), 54–65.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs*. Harvard University Press.
- Min, H., Kim, H. J., & Agrusa, J. (2023). Serving diverse customers: The impact of cultural intelligence on employee burnout, engagement, and job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(3), 503–527.
- Moriano, J. A., Molero, F., Laguía, A., Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2021). Security providing leadership: A job resource to prevent employees' burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12551.
- Moss, J. (2021). *The burnout epidemic: The rise of chronic stress and how we can fix it*. Harvard Business Press.
- Muarif, A. K., & Adiyanti, M. G. (2020). Emotional Intelligence training untuk mereduksi burnout pada anggota Kepolisian Republik Indonesia. *Journal of Psychological Perspective P-ISSN*, 2(1), 13–24.
- Mushtaq, W., Qammar, A., Shafique, I., & Anjum, Z.-U.-Z. (2022). Effect of cyberbullying on employee creativity: Examining the roles of family social support and job burnout. *Foresight*, 24(5), 596–609.
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652–666.
- Ninda, S. P. (2025). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan Tim Promosi Film di Griya Pelopor Budaya Production House)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ningrum, S. M., Dewi, E. I., & Kurniyawan, E. H. (2020). Hubungan Stres Kerja dengan Kelelahan Kerja Petani Karet di PTPN XII Kebun Renteng, Ajung-Jember. *Pustaka Kesehatan*, 8(3), 188–194.
- Nisa, N. I. C., & Salim, A. (2025). The Effect of Social Support on Employee Burnout: A Leadership Style Perspective. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 13(1), 121–127.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and*

- Human Performance, 32(2), 160–177.
- Petersen, A. H. (2020). *Can't even: How millennials became the burnout generation*. Dey Street Books.
- Ramadani, R., Dharma, S., & Jadmiko, P. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Perceived Fairness Terhadap Burnout Pada Pegawai Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 14(2), 6–16.
- Ratih, A., Rusyidi, B., & Sulastri, S. (2023). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pekerja Sosial Pada Pelayanan Anak Korban Tindak Kekerasan Seksual. *Share: Social Work Journal*, 13(1), 42–51.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2023). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Rudyarti, E. (2021). Pengaruh stres kerja terhadap kelelahan kerja pada perawat di rumah sakit X. *Journal of Industrial Hygiene and Occupational Health*, 5(2), 13–20.
- Russeng, S. S. (2021). Analisis Pagaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar Tahun 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 21–35.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Salsabila, A., & Yuwono, S. (2024). Pengaruh Job Demand Dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Yang Bekerja. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (2014). *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. John Wiley & Sons.
- Sari, E. P., & Johansyah, J. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Burnout Karyawan Pada PT. Wom Finance Di Tenggara.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Sharma, I., & Tiwari, V. (2023). Modeling the impact of techno-stress and burnout on employees' work-life balance and turnover intention: A job demands-resources theory perspective. *Global Business and Organizational Excellence*, 43(1), 121–134.
- Simanjuntak, D., Nofrianda, R., & Periantalo, J. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Di Bkpsdmd Kota

- Jambi: The Influence Of Emotional Intelligence And Burnout On Employee Performance At Bkpsdmd Jambi City. *Jurnal Psikologi Jambi*, 9(1), 30–37.
- SOFYANAH, M. F. (2024). Hubungan Antara Tingkat Emotional Intelligence Dengan Burnout Pada Karyawan Generasi Z. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Song, Y., Zhao, W., Wang, X., & Li, J. (2024). The impact of job stress on burnout in Chinese teachers: The mediating roles of social support and psychological empowerment. *Psychology in the Schools*, 61(1), 253–271.
- Stewart IV, C. J. C. (2021). Examining the relationship between emotional intelligence, employee engagement, and burnout: A comparison of administrative officers, criminal investigators and patrol officers in law enforcement. Auburn University.
- Sunarti, S., Aktarina, D., Porwani, S., Kurniati, E., & Heryanto, I. (2025). Pengaruh Toxic Leadership, Emotional Intelligence Dan Job Insecurity Terhadap Burnout Karyawan Pada Richeese Factory Kota Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing Dan Akuntansi*, 10(2), 198–210.
- Tackett, B. L. (2026). *Emotionally Intelligent School Leadership: Lead with Heart, Transform with Purpose*. Routledge.
- Tafana, A., Mahyu, F. R. O., Harahap, I. D. A., Pasaribu, R., & Diningrat, T. N. (2025). Analisis Pengaruh Beban Kerja Berlebih terhadap Risiko Burnout pada Karyawan Muda. *Liberosis: Jurnal Psikologi Dan Bimbingan Konseling*, 14(2), 131–140.
- Taylor, S. E., Sirois, F. M., & Molnar, D. S. (1995). *Health psychology*. McGraw-hill New York.
- Tian, T., & Isa, Z. B. M. (2024). The impact of social support on job burnout among preschool teachers: a conceptual analysis. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 3(05), 14–25.
- Tung, D., & Ramasamy, V. (2026). The influence of social support and mindfulness on job burnout of ground handling employees in the aviation sector. *Problems and Perspectives in Management*, 24, 352–362. [https://doi.org/10.21511/ppm.24\(1\).2026.24](https://doi.org/10.21511/ppm.24(1).2026.24)
- Valenti, G. D., Faraci, P., & Magnano, P. (2021). Emotional intelligence and social support: two key factors in preventing occupational stress during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 6918.
- Van Dick, R., Cordes, B. L., Lemoine, J. E., Steffens, N. K., Haslam, S. A., Akfirat, S. A., Ballada, C. J. A., Bazarov, T., Aruta, J. J. B. R., & Avanzi, L. (2021). Identity leadership, employee burnout and the mediating role of team identification: Evidence from the global identity leadership development project. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 12081.

- Wallace, E., & Coughlan, J. (2023). Burnout and counterproductive workplace behaviours among frontline hospitality employees: the effect of perceived contract precarity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(2), 451–468.
- Wilson, K. L. (2020). Exploring the influence of emotional labour, emotional intelligence, emotional regulation, and emotional valence on employee job satisfaction and burnout.
- World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems*. World Health Organization.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211.
- Xu, X. Q., Song, J. J., Pan, Z. Y., Zhang, H. Z., Zhu, J. H., & Shao, J. G. (2024). The impact of social support on work burnout among telecom employees: the chain mediating effect of self-efficacy and coping strategies. *Modern Prevent. Med*.
- Yener, S., Arslan, A., & Kiliç, S. (2021). The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the technostress and employee performance relationship through burnout. *Information Technology & People*, 34(7), 1890–1919