

## **Beban Kerja terhadap *Burnout* Dimediasi oleh Konflik Kerja-Keluarga dan Dimoderasi oleh Insentif**

Akmal <sup>1</sup>✉, Rafidah Elyanis <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta, Padang, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada tenaga penjualan sepeda motor di CV. XYZ Kota Padang, dengan konflik kerja-keluarga sebagai variabel mediasi dan insentif sebagai variabel moderasi. Tingginya tuntutan target penjualan, tekanan waktu, dan intensitas interaksi dengan konsumen menjadikan tenaga penjualan rentan mengalami *burnout*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap tenaga penjualan CV. XYZ. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik kerja-keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Namun, konflik kerja-keluarga tidak terbukti memediasi hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Selanjutnya, insentif terbukti berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan dan bersifat memperlemah pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan dalam merancang sistem insentif dan pengelolaan beban kerja untuk menurunkan risiko *burnout*.

**Kata Kunci:** *Burnout, Beban Kerja, Konflik Kerja-keluarga, Tenaga Penjualan*

### **Abstract**

This study aims to examine the effect of workload on burnout among motorcycle salespersons at CV. XYZ in Padang City, with work-family conflict as a mediating variable and incentives as a moderating variable. High sales targets, time pressure, and intensive customer interactions place salespersons at high risk of burnout. This research employs a quantitative approach using a survey method involving motorcycle salespersons at CV. XYZ. Data were analyzed using *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). The results indicate that workload and work-family conflict has a positive and significant effect on burnout. However, work-family conflict does not mediate the relationship between workload and burnout. Furthermore, incentives are proven to significantly moderate the relationship by weakening the effect of workload on burnout. This study provides practical implications for organizations in designing incentive systems and managing workload to reduce burnout risk.

**Keywords:** *Workload, Burnout, Work-Family Conflict, Incentives, Salespersons.*

Copyright (c) 2025 Akmal

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [drakmal210@gmail.com](mailto:drakmal210@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset strategis bagi organisasi karena berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan dan keberlangsungan organisasi, khususnya

dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Dalam kondisi persaingan yang dinamis, organisasi dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja organisasi (Parzhanova, 2025). Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan modal dan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola kondisi kerja serta kesejahteraan psikologis karyawannya (Robbins & Judge, 2024). Oleh karena itu, perhatian terhadap aspek psikologis karyawan menjadi isu penting dalam manajemen sumber daya manusia.

Sektor penjualan merupakan salah satu bidang yang memiliki peran strategis dalam organisasi, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan pemasaran sepeda motor. Tenaga penjualan berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam mencapai target penjualan dan menjaga keberlangsungan usaha. Namun demikian, pekerjaan sebagai tenaga penjualan sering kali dihadapkan pada tuntutan kerja yang tinggi, seperti target penjualan yang ketat, tekanan waktu, mobilitas kerja yang tinggi, serta persaingan antar tenaga penjual (Saragih & Hermanto, 2023). Kondisi tersebut menuntut tenaga penjualan untuk bekerja dengan intensitas yang tinggi dan berkelanjutan, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan psikologis apabila tidak dikelola dengan baik.

Kondisi tersebut juga dihadapi oleh tenaga penjualan sepeda motor pada CV. XYZ di Kota Padang, yang merupakan perusahaan distribusi sepeda motor dengan jaringan cabang yang tersebar di berbagai wilayah Kota Padang. CV. XYZ mengelola tenaga penjualan yang tersebar pada beberapa cabang, di mana masing-masing tenaga penjualan dituntut untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan. Tingginya tuntutan pencapaian target, intensitas interaksi dengan konsumen, serta tekanan persaingan antar cabang berpotensi meningkatkan beban kerja yang dirasakan oleh tenaga penjualan. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa pengelolaan yang memadai, maka kondisi kerja tersebut dapat memicu permasalahan psikologis pada tenaga penjualan.

Salah satu permasalahan psikologis yang sering muncul akibat tekanan kerja yang berkepanjangan adalah *burnout*. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang dialami individu akibat stres kerja kronis yang tidak terkelola secara efektif (Maslach & Leiter, 2022). *Burnout* ditandai dengan kelelahan emosional, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya rasa pencapaian pribadi. Pada tenaga penjualan, *burnout* dapat berdampak pada menurunnya motivasi kerja, rendahnya kinerja, serta meningkatnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (Özgül & Koşarsoy, 2024). *Burnout* yang dialami karyawan tidak terlepas dari peran beban kerja. Beban kerja mengacu pada jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental (Robbins & Judge, 2024). Beban kerja yang berlebihan dan tidak seimbang dengan kemampuan individu dapat menguras energi dan sumber daya psikologis karyawan, sehingga meningkatkan risiko terjadinya *burnout*. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, di mana semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami (Gündüz & Öztürk, 2024; Kresida et al., 2024; Weni et al., 2023). Namun demikian, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak konsisten, sehingga hubungan antara beban kerja dan *burnout* masih menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Selain berdampak secara langsung, beban kerja yang tinggi juga berpotensi meningkatkan konflik kerja-keluarga. Konflik kerja-keluarga merupakan kondisi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran dan tanggung jawab individu dalam kehidupan keluarga, atau sebaliknya (Greenhaus & Beutell, 2008). Beban kerja yang tinggi menyita waktu dan energi individu, sehingga meningkatkan konflik kerja-keluarga, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya *burnout* karyawan (Li et al., 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan *burnout*, meskipun beberapa penelitian lain masih menunjukkan perbedaan hasil yang membuka peluang untuk dilakukan penelitian lebih

lanjut. Di sisi lain, tidak semua karyawan yang memiliki beban kerja tinggi mengalami *burnout* pada tingkat yang sama. Hal ini menunjukkan adanya faktor lain yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Salah satu faktor tersebut adalah insentif. Insentif merupakan bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, sebagai imbalan atas kinerja dan kontribusi yang diberikan (Robbins & Judge, 2024). Insentif yang adil dan memadai diyakini mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, serta berperan sebagai sumber daya kerja yang dapat mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap *burnout* (Wang, Wang, et al., 2024).

Berdasarkan fenomena yang dihadapi oleh tenaga penjualan sepeda motor CV. XYZ di Kota Padang serta adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dengan konflik kerja-keluarga sebagai variabel mediasi dan insentif sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait model mediasi-moderasi *burnout*, serta memberikan implikasi praktis bagi perusahaan dalam merancang kebijakan pengelolaan beban kerja, peningkatan keseimbangan kerja-keluarga, dan sistem insentif guna menekan tingkat *burnout* pada tenaga penjualan.

### **Burnout**

*Burnout* merupakan kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang dialami individu akibat paparan stres kerja yang berlangsung secara berkepanjangan dan tidak terkelola secara efektif. Maslach dan Leiter (2022) menjelaskan bahwa *burnout* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi atau sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya pencapaian pribadi. *Burnout* muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang dimiliki individu untuk mengatasinya. Dalam konteks organisasi, *burnout* dipandang sebagai respons psikologis negatif yang dapat berdampak pada penurunan motivasi, kinerja, dan komitmen kerja karyawan (Robbins & Judge, 2024). Pada sektor penjualan, *burnout* menjadi permasalahan yang cukup serius karena tenaga penjualan dihadapkan pada target yang tinggi, tekanan waktu, serta tuntutan interaksi intensif dengan konsumen. Kondisi tersebut membuat tenaga penjualan lebih rentan mengalami kelelahan emosional dan stres kerja yang berkelanjutan, sehingga *burnout* berpotensi mengganggu kinerja individu maupun pencapaian tujuan organisasi (Özgül & Koşarsoy, 2024; Weni et al., 2023).

### **Beban Kerja**

Beban kerja merujuk pada jumlah, kompleksitas, dan intensitas tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental (Robbins & Judge, 2024). Beban kerja yang tinggi menuntut karyawan untuk mengerahkan energi, waktu, dan konsentrasi yang lebih besar, sehingga dapat menguras sumber daya psikologis individu. Beban kerja yang tidak seimbang dengan kemampuan dan kapasitas karyawan berpotensi menimbulkan stres kerja dan *burnout* (Sadiq, 2022). Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan *burnout*. Beban kerja yang tinggi terbukti meningkatkan kelelahan emosional dan tekanan psikologis karyawan, yang pada akhirnya memicu *burnout* (Diehl et al., 2021; Weni et al., 2023). Namun demikian, beberapa penelitian lain menemukan hasil yang berbeda, sehingga hubungan antara beban kerja dan *burnout* masih menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan. Oleh karena itu, pengaruh beban kerja terhadap *burnout* masih relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks tenaga penjualan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1:** Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

### Konflik Kerja-Keluarga

Konflik kerja-keluarga merupakan kondisi ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga saling bertentangan, sehingga partisipasi dalam salah satu peran menjadi sulit akibat keterlibatan dalam peran lainnya (Greenhaus & Beutell, 2008). Konflik kerja-keluarga dapat terjadi ketika pekerjaan menyita waktu, energi, dan perhatian individu, sehingga mengganggu pelaksanaan peran dalam kehidupan keluarga. Beban kerja yang tinggi sering kali menjadi pemicu utama munculnya konflik kerja-keluarga (Setiyawan & Rimadiaz, 2022). Karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi cenderung memiliki waktu dan energi yang terbatas untuk keluarga, sehingga meningkatkan konflik antar peran. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap konflik kerja-keluarga (Li et al., 2024; Saragih & Hermanto, 2023). Konflik kerja-keluarga yang berkepanjangan dapat menimbulkan tekanan emosional dan kelelahan psikologis, yang selanjutnya meningkatkan risiko *burnout*. Penelitian terdahulu juga menemukan bahwa konflik kerja-keluarga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Beban kerja yang tinggi meningkatkan konflik kerja-keluarga, yang kemudian berdampak pada meningkatnya *burnout* karyawan (Medina et al., 2021).

**H2:** Beban kerja berpengaruh terhadap konflik kerja-keluarga.

**H3:** Konflik kerja-keluarga berpengaruh terhadap *burnout*.

**H4:** Konflik kerja-keluarga memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

### Insentif

Insentif merupakan bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai pengakuan atas kinerja dan kontribusi yang dihasilkan. Insentif dapat bersifat finansial maupun non-finansial dan bertujuan untuk meningkatkan motivasi serta semangat kerja karyawan (Mangkunegaran, 2021). Pemberian insentif yang adil dan proporsional diyakini mampu mendorong karyawan untuk menunjukkan kinerja yang lebih optimal (Septiani et al., 2024). Dalam perspektif *Job Demands-Resources Theory*, insentif dipandang sebagai sumber daya kerja (*job resources*) yang dapat membantu karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan (*job demands*), seperti beban kerja yang tinggi (Demerouti & Bakker, 2023). Keberadaan insentif yang memadai diharapkan mampu memperlemah dampak negatif beban kerja terhadap kondisi psikologis karyawan, sehingga dalam penelitian ini insentif diposisikan sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara beban kerja dan *burnout* (Liu & Liu, 2022; Manzoor et al., 2021).

**H5:** Insentif memoderasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga penjualan sepeda motor pada CV. XYZ di Kota Padang, dengan total populasi sebanyak 61 tenaga penjualan yang tersebar pada 14 cabang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang disusun menggunakan skala Likert 5 poin. Variabel *burnout* diukur menggunakan Maslach *Burnout Inventory* (MBI) yang terdiri dari 22 item pernyataan dengan tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi (Maslach & Jackson, 1981). Beban kerja diukur dengan menggunakan dimensi *Quantitative Demands* dari *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ III) yang mencakup 6 item yang menggambarkan kuantitas tuntutan tugas (Burr et al., 2010). Konflik kerja-keluarga diukur dengan 5 item yang mencakup konflik

berbasis waktu, tekanan, dan perilaku sesuai instrumen yang dikembangkan oleh Netemeyer et al. (1996). Variabel insentif diukur melalui 13 item pernyataan yang mencerminkan lima dimensi utama, yaitu kinerja, lama kerja, senioritas, kebutuhan, dan evaluasi jabatan (Khaenlman et al., 2021). Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0, yang memungkinkan pengujian hubungan langsung antar variabel serta pengujian efek mediasi dan moderasi secara simultan. Evaluasi model pengukuran dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas variabel, sedangkan model struktural diuji melalui *path coefficient*, *R Square*, *Q Square* dan indikator statistik lain yang relevan untuk menguji hipotesis penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Penelitian ini melibatkan seluruh tenaga penjualan sepeda motor pada CV. XYZ se-Kota Padang dengan jumlah populasi sebanyak 61 orang. Dari jumlah tersebut, data yang berhasil dikumpulkan dan dapat diolah lebih lanjut sebanyak 55 responden. Para responden memiliki karakteristik yang beragam, berikut tabel deskriptif disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini:

**Tabel 1.** Deskripsi Responden

| Demografi                             | Kategori      | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------------------------|---------------|------------------|----------------|
| Jenis Kelamin                         | Laki – Laki   | 23               | 41,82          |
|                                       | Perempuan     | 32               | 58,18          |
|                                       | <b>Total</b>  | <b>55</b>        | <b>100</b>     |
| Usia                                  | <20 tahun     | 5                | 9,09           |
|                                       | 21-30 tahun   | 31               | 56,36          |
|                                       | 31-40 tahun   | 19               | 34,55          |
|                                       | <b>Total</b>  | <b>55</b>        | <b>100</b>     |
| Pendidikan Terakhir                   | SMA/Sederajat | 17               | 30,91          |
|                                       | D3            | 10               | 18,18          |
|                                       | S1            | 28               | 50,91          |
|                                       | <b>Total</b>  | <b>55</b>        | <b>100</b>     |
| Status Perkawinan                     | Menikah       | 27               | 49,09          |
|                                       | Belum Menikah | 24               | 43,64          |
|                                       | Duda/Janda    | 4                | 7,27           |
|                                       | <b>Total</b>  | <b>55</b>        | <b>100</b>     |
| Lama Bekerja sebagai Tenaga penjualan | <1 tahun      | 13               | 23,64          |
|                                       | 1-2 tahun     | 19               | 34,55          |
|                                       | 3-4 tahun     | 15               | 27,27          |
|                                       | >4 tahun      | 8                | 14,55          |
|                                       | <b>Total</b>  | <b>55</b>        | <b>100</b>     |

Sumber: Data Diolah 2025

Pada Tabel 1 berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 32 orang (58,18%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 23 orang (41,82%). Ditinjau dari kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–30 tahun sebanyak 31 orang (56,36%), diikuti usia 31–40 tahun sebanyak 19 orang (34,55%) dan usia di bawah 20 tahun sebanyak 5 orang (9,09%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden didominasi oleh lulusan strata satu (S1) sebanyak 28 orang (50,91%), diikuti lulusan SMA/ sederajat sebanyak 17 orang (30,91%) dan lulusan diploma tiga (D3) sebanyak 10 orang (18,18%). Dari sisi status perkawinan, hampir setengah responden berstatus menikah sebanyak 27 orang (49,09%), sementara 24 orang (43,64%) belum menikah dan 4 orang (7,27%) berstatus duda atau janda. Dilihat dari lama bekerja sebagai tenaga penjualan, responden paling banyak memiliki masa kerja 1–2 tahun sebanyak 19 orang (34,55%), diikuti masa kerja 3–4 tahun sebanyak 15 orang (27,27%), kurang dari 1 tahun sebanyak 13 orang (23,64%), dan lebih dari 4 tahun sebanyak 8 orang (14,55%). Keragaman karakteristik responden tersebut

menunjukkan bahwa data penelitian ini cukup merepresentasikan kondisi tenaga penjualan yang diteliti.

### Validitas Konvergen dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas konvergen dan reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut untuk menunjukkan tingkat ketepatan dan konsistensi indikator dalam mengukur masing-masing konstruk penelitian:

**Tabel 2.** *Construct Reliability and Validity*

| Variabel               | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| Beban Kerja            | 0,874                   | 0,905                        | 0,614                                   |
| <i>Burnout</i>         | 0,937                   | 0,948                        | 0,698                                   |
| Insentif               | 0,931                   | 0,940                        | 0,612                                   |
| Konflik Kerja-keluarga | 0,901                   | 0,926                        | 0,716                                   |

Tabel 2 menyajikan hasil pengujian reliabilitas dan validitas variabel penelitian. Seluruh variabel, yaitu beban kerja, *burnout*, insentif, konflik kerja-keluarga, serta efek moderasi, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas batas minimum 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian bersifat reliabel. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada setiap variabel juga telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena berada di atas 0,50 (Hair et al., 2017). Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

### Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap variabel penelitian memiliki karakteristik yang berbeda dan tidak saling beririsan dengan variabel lainnya. Pengujian validitas diskriminan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* (Hair et al., 2017). Hasil pengujian validitas diskriminan berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker* disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Diskriminan - *Fornell-Larcker Criterion*

| Variabel               | Beban Kerja | <i>Burnout</i> | Insentif | Konflik Kerja-keluarga |
|------------------------|-------------|----------------|----------|------------------------|
| Beban Kerja            | 0,784       |                |          |                        |
| <i>Burnout</i>         | 0,589       | 0,835          |          |                        |
| Insentif               | -0,071      | -0,267         | 0,782    |                        |
| Konflik Kerja-keluarga | 0,472       | 0,383          | -0,070   | 0,846                  |

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted (AVE)* pada setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel, yaitu beban kerja, *burnout*, insentif, konflik kerja-keluarga, serta efek moderasi, memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu membedakan dirinya secara jelas dari variabel lain dalam model penelitian. Dengan demikian, validitas diskriminan berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker* dinyatakan terpenuhi.

Selain menggunakan kriteria *Fornell-Larcker*, validitas diskriminan juga diuji menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. Hasil pengujian HTMT disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Diskriminan- *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

| Variabel | Beban Kerja | <i>Burnout</i> | Insentif | Konflik Kerja-keluarga |
|----------|-------------|----------------|----------|------------------------|
|----------|-------------|----------------|----------|------------------------|

|                        |       |       |       |
|------------------------|-------|-------|-------|
| Beban Kerja            |       |       |       |
| <i>Burnout</i>         | 0,649 |       |       |
| Insentif               | 0,144 | 0,251 |       |
| Konflik Kerja-keluarga | 0,524 | 0,406 | 0,113 |

Hasil pengujian HTMT yang disajikan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar variabel berada di bawah batas kriteria yang direkomendasikan, yaitu 0,90. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap variabel dalam penelitian memiliki tingkat perbedaan yang memadai dan tidak terjadi masalah tumpang tindih antar variabel. Dengan demikian, validitas diskriminan berdasarkan kriteria HTMT dinyatakan terpenuhi.

### Koefisien Determinasi (*R Square*) dan Relevansi Prediktif (*Q Square*)

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk menjelaskan kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen dan nilai relevansi prediktif (*Q Square*) digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model struktural (Hair et al., 2017). Hasil pengujian nilai *R Square* dan *Q Square* sebagai berikut:

**Tabel 5.** Nilai *R Square* dan *Q Square*

| Variabel               | <i>R Square</i> | Ket.  | <i>Q Square</i> | Ket.   |
|------------------------|-----------------|-------|-----------------|--------|
| <i>Burnout</i>         | 0,445           | Lemah | 0,291           | Kuat   |
| Konflik Kerja-keluarga | 0,223           | Lemah | 0,139           | Sedang |

Berdasarkan Tabel 5, nilai koefisien determinasi (*R Square*) dan relevansi prediktif (*Q Square*) pada variabel endogen dalam penelitian ini. Nilai *R Square* pada variabel *burnout* sebesar 0,445, yang menunjukkan bahwa beban kerja, konflik kerja-keluarga, serta interaksi moderasi insentif mampu menjelaskan 44,5% variasi *burnout*, sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai *R Square* pada variabel konflik kerja-keluarga sebesar 0,223, yang mengindikasikan bahwa beban kerja menjelaskan 22,3% variasi konflik kerja-keluarga. Selanjutnya, nilai *Q Square* pada variabel *burnout* sebesar 0,291 yang menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kuat, sedangkan nilai *Q Square* pada variabel konflik kerja-keluarga sebesar 0,139 yang mengindikasikan relevansi prediktif model berada pada kategori sedang. Dengan demikian, model penelitian dinilai memiliki kemampuan prediksi yang memadai dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

### Hasil Uji Hipotesis Langsung

Pengujian hipotesis langsung dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *t-statistic*, dan *p-value* yang dihasilkan dari analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS 3. Pengujian dilakukan menggunakan teknik bootstrapping non-parametrik untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel melalui nilai *t-statistic* dan *p-value* (Hair et al., 2017). Suatu variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau variabel mediasi apabila memiliki nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 (Bagozzi & Yi, 2012).

**Tabel 6.** Hasil Uji Hipotesis

|                                          | <i>Original Sample</i> | <i>T Statistics</i> | <i>P Values</i> |
|------------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------|
| Beban Kerja -> <i>Burnout</i>            | 0,552                  | 4,696               | 0,000           |
| Beban Kerja -> Konflik Kerja-keluarga    | 0,472                  | 5,030               | 0,000           |
| Konflik Kerja-keluarga -> <i>Burnout</i> | 0,127                  | 1,172               | 0,242           |

Tabel 6 menyajikan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien sebesar 0,552, nilai *t-statistic* sebesar 4,696, dan *p-value* 0,000. Temuan

ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan tenaga penjualan, maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami, sehingga H1 diterima. Selanjutnya, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik kerja-keluarga, dengan nilai koefisien sebesar 0,472, nilai *t-statistic* sebesar 5,030, dan *p-value* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja cenderung meningkatkan konflik antara peran kerja dan keluarga, sehingga H2 diterima. Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien sebesar 0,127, nilai *t-statistic* sebesar 1,172, dan *p-value* 0,242. Dengan demikian, H3 ditolak.

### Hasil Uji Mediasi

Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui peran konflik kerja-keluarga dalam memediasi hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Hasil uji mediasi disajikan pada tabel berikut untuk menentukan apakah konflik kerja-keluarga berperan sebagai variabel mediasi dalam model penelitian:

**Tabel 7.** Hasil Uji Mediasi

|                                                         | <i>Original Sample</i> | <i>T Statistics</i> | <i>P Values</i> |
|---------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------|
| Beban Kerja -> Konflik Kerja-keluarga -> <i>Burnout</i> | 0,060                  | 1,093               | 0,275           |

Tabel 7 menyajikan hasil pengujian pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *burnout* melalui konflik kerja-keluarga. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,060 dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,093 dan *p-value* sebesar 0,275. Nilai tersebut tidak memenuhi kriteria signifikansi pada tingkat 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa konflik kerja-keluarga tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Dengan demikian, hipotesis mediasi (H4) ditolak.

### Hasil Uji Moderasi

Pengujian moderasi dilakukan untuk mengetahui peran insentif dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Hasil uji moderasi disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 8.** Hasil Uji Moderasi

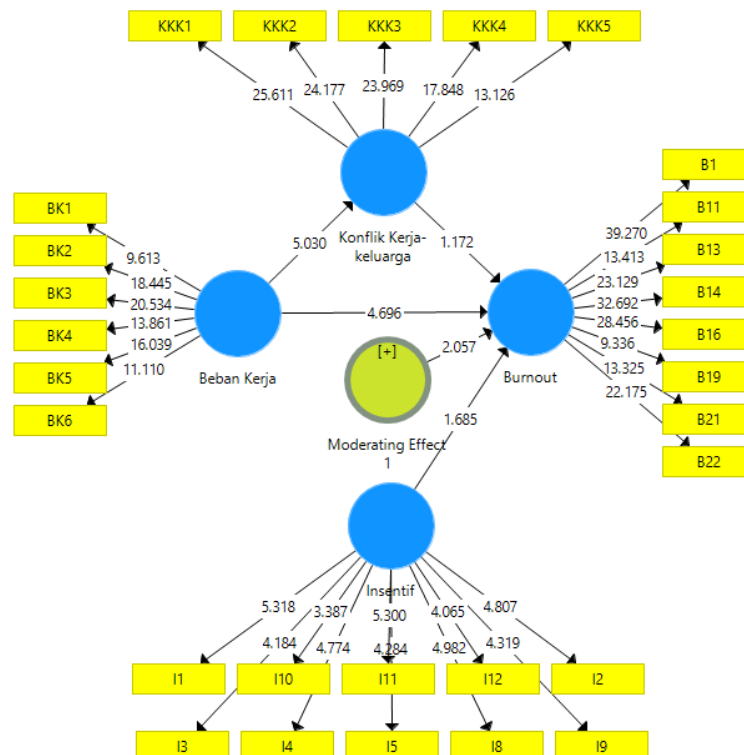
|                                       | <i>Original Sample</i> | <i>T Statistics</i> | <i>P Values</i> |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------|
| Moderating Effect 1 -> <i>Burnout</i> | -0,211                 | 2,057               | 0,040           |

Hasil pengujian efek moderasi menunjukkan bahwa interaksi antara beban kerja dan insentif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien sebesar -0,211, nilai *t-statistic* sebesar 2,057, dan *p-value* 0,040. Temuan ini mengindikasikan bahwa insentif mampu memperlemah pengaruh beban kerja terhadap *burnout*, sehingga hipotesis moderasi (H5) diterima.

Pengujian hipotesis pada model penelitian berikut:



**Gambar 1.** Pengujian hipotesis



### Pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada tenaga penjualan sepeda motor CV. XYZ se-Kota Padang, dengan nilai *t-statistic* sebesar 4,696 dan *p-value* sebesar 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan tuntutan kerja yang dirasakan tenaga penjualan secara nyata meningkatkan tingkat kelelahan emosional, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta penurunan rasa pencapaian pribadi. Secara teoretis, temuan ini memperkuat *Job Demands-Resources Theory* yang menyatakan bahwa beban kerja merupakan *job demands* yang dapat menguras sumber daya individu apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai (Demerouti & Bakker, 2023). Pada konteks tenaga penjualan, tekanan target, intensitas interaksi dengan konsumen, serta tuntutan mobilitas tinggi menyebabkan pengurasan energi fisik dan psikologis secara berkelanjutan, sehingga meningkatkan risiko *burnout*.

Studi sebelumnya juga melaporkan hubungan yang serupa, yaitu pengaruh positif antara beban kerja dan *burnout* (Kresida et al., 2024). Penelitian Diehl et al. (2021) menunjukkan bahwa beban kerja berkontribusi positif dan signifikan terhadap *burnout* dalam konteks perawat. Selanjutnya, studi Florenta (2022) pada karyawan bank menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Özgül dan Koşarsoy (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pekerja di perusahaan multinasional juga menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga dan pekerjaan berat berkontribusi positif terhadap gejala *burnout*. Bahkan secara lintas konteks, studi internasional pada pekerja jarak jauh menemukan bahwa konflik peran kerja dan keluarga berkontribusi terhadap *burnout* melalui mekanisme beban pekerjaan (Cohen & Stanton, 2025). Kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dan *burnout* bersifat konsisten lintas sektor, khususnya pada pekerjaan dengan tuntutan pencapaian yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan determinan utama *burnout* pada tenaga penjualan sepeda motor.

## **Pengaruh Beban Kerja terhadap Konflik Kerja-Keluarga**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2), beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik kerja-keluarga, dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,030 dan *p-value* sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dialami tenaga penjualan, semakin besar potensi terjadinya konflik antara peran pekerjaan dan peran keluarga. Implikasi teoretis dari temuan ini dapat dijelaskan melalui *Role Theory* dan *Work-Family Conflict Theory*, yang menyatakan bahwa konflik antarperan muncul ketika tuntutan dari satu peran menghambat pemenuhan peran lainnya (Greenhaus & Beutell, 2008). Beban kerja yang tinggi menyebabkan keterbatasan waktu, energi, dan perhatian, sehingga memperbesar kemungkinan terjadinya konflik kerja-keluarga pada tenaga penjualan.

Penelitian Rao (2023) pada sampel pekerja menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berpengaruh positif dalam meningkatkan konflik peran antara pekerjaan dan keluarga. Selain itu, Wang et al. (2024) juga melaporkan bahwa konflik kerja-keluarga dipicu oleh beban kerja yang berat dan berdampak pada *burnout*. Dharmawan et al. (2024) mengidentifikasi hubungan positif antara beban kerja dan konflik kerja-keluarga dalam konteks karyawan asuransi. Penelitian pada pekerja wanita di industri kreatif juga menemukan bahwa peran beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik kerja-keluarga (Setiyawan & Rimadiaz, 2022). Kesamaan hasil ini menegaskan bahwa konflik kerja-keluarga merupakan konsekuensi yang tidak terpisahkan dari tingginya tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang berlebihan merupakan faktor pemicu pada konflik kerja-keluarga pada tenaga penjualan.

## **Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap *Burnout***

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,172 dan *p-value* sebesar 0,242. Temuan ini mengindikasikan bahwa konflik antara peran kerja dan keluarga yang dialami tenaga penjualan belum secara langsung meningkatkan tingkat *burnout*. Secara teoretis, temuan ini dapat dijelaskan melalui *Boundary Theory*, yang menyatakan bahwa individu mampu membangun batasan psikologis antara domain pekerjaan dan kehidupan keluarga (Moortel et al., 2025). Pada konteks tenaga penjualan, kemampuan memisahkan peran kerja dan peran keluarga memungkinkan konflik antarperan tidak berkembang menjadi kelelahan psikologis yang berkepanjangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan sejumlah studi yang menemukan bahwa konflik kerja-keluarga tidak selalu berdampak langsung terhadap *burnout*. Matthews et al. (2022) menemukan bahwa pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap *burnout* menjadi lemah ketika individu memiliki kemampuan pengelolaan peran yang baik. Studi Cho et al. (2025) juga mengungkapkan bahwa hubungan konflik kerja-keluarga dan *burnout* bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. Selain itu, tinjauan sistematis literatur menegaskan bahwa efek konflik kerja-keluarga tergantung pada sumber daya individu dan organisasi yang tersedia, sehingga hasil hubungan dengan *burnout* berbeda-beda lintas konteks budaya dan struktur pekerjaan (Sohal et al., 2025).

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan sejumlah studi lain yang menemukan bahwa konflik kerja-keluarga berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, khususnya pada pekerjaan dengan struktur kerja kaku dan tuntutan emosional tinggi (Medina et al., 2021; Sousa & Ferro, 2025; Tutar et al., 2024). Perbedaan temuan ini menegaskan bahwa hubungan konflik kerja-keluarga dan *burnout* tidak bersifat universal, melainkan sangat bergantung pada konteks pekerjaan dan karakteristik individu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja-keluarga bukan merupakan faktor penentu utama *burnout* pada tenaga penjualan, melainkan faktor pendukung yang pengaruhnya sangat kontekstual.

### **Peran Mediasi Konflik Kerja-Keluarga dalam Hubungan antara Beban Kerja dan *Burnout***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H4), pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *burnout* melalui konflik kerja-keluarga menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 1,093 dan *p-value* sebesar 0,275. Hasil ini menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga tidak berperan sebagai variabel mediasi, sehingga hipotesis keempat (H4) ditolak. Dalam perspektif *Conservation of Resources Theory*, konflik kerja-keluarga yang dialami responden belum berada pada tingkat kehilangan sumber daya yang cukup besar untuk menjadi mekanisme penjelas utama terjadinya *burnout* (Hobfoll et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *burnout* lebih bersifat langsung, tanpa melalui jalur konflik antarperan.

Temuan ini sejalan dengan sejumlah penelitian internasional yang menunjukkan bahwa peran mediasi konflik kerja-keluarga bersifat kondisional. Beban kerja yang tinggi dapat memicu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal secara langsung tanpa melalui mekanisme konflik kerja-keluarga. Hatch et al. (2019), misalnya, menemukan bahwa tuntutan pekerjaan memiliki pengaruh independen terhadap *burnout* dan kesejahteraan psikologis, sehingga menegaskan bahwa tekanan kerja itu sendiri sudah cukup kuat untuk menimbulkan *burnout*. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Pradhan dan Gupta (2021) yang menunjukkan bahwa meskipun beban kerja meningkatkan distress psikologis, kondisi tersebut tidak selalu ditransmisikan melalui konflik kerja-keluarga. Dengan demikian, konflik kerja-keluarga tidak selalu menjadi jalur penjelas utama, terutama pada konteks pekerjaan dengan tekanan target, waktu, dan tanggung jawab yang tinggi.

Sebaliknya, beberapa studi menemukan peran mediasi konflik kerja-keluarga yang signifikan terhadap beban kerja dan *burnout* (Özgül & Koşarsoy, 2024; Rodríguez-Fernández et al., 2021), namun perbedaan tersebut menguatkan argumen bahwa mekanisme mediasi konflik kerja-keluarga tidak bersifat umum, melainkan kontekstual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja-keluarga pada tenaga penjualan sepeda motor, *burnout* lebih banyak dipicu oleh tuntutan pekerjaan itu sendiri dibandingkan oleh konflik antara peran kerja dan keluarga.

### **Peran Insentif sebagai Variabel Moderasi dalam Hubungan antara Beban Kerja dan *Burnout***

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa efek interaksi antara beban kerja dan insentif berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,057 dan *p-value* sebesar 0,040 serta koefisien bernilai negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa insentif berperan sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Implikasi teoretis dari temuan ini mendukung *Job Demands-Resources Theory*, yang menyatakan bahwa sumber daya kerja, termasuk insentif finansial, dapat berfungsi sebagai *buffer* yang menekan dampak negatif tuntutan kerja terhadap kondisi psikologis karyawan (Demerouti & Bakker, 2023). Pada tenaga penjualan, insentif yang memadai memberikan rasa keadilan, penghargaan, dan motivasi, sehingga tekanan kerja yang tinggi menjadi lebih dapat diterima secara psikologis.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa insentif secara signifikan memoderasi hubungan antara beban kerja dan *burnout* pada tenaga penjualan sepeda motor di CV. XYZ Kota Padang, di mana insentif terbukti memperlemah pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sistem insentif dan penghargaan mampu menurunkan risiko *burnout* (Liu & Liu, 2022). Beban kerja yang tinggi, seperti tuntutan pencapaian target penjualan, tekanan waktu, dan intensitas interaksi dengan konsumen, secara empiris merupakan pemicu utama *burnout* (Dugger, 2024; Tan et al., 2025). Namun, ketika tenaga penjualan memperoleh insentif yang memadai, baik dalam bentuk bonus penjualan, komisi, maupun penghargaan nonfinansial,

dampak negatif beban kerja tersebut terhadap *burnout* menjadi lebih rendah. Hal ini sejalan dengan temuan Irawanto et al. (2021) yang menyatakan bahwa insentif dan dukungan organisasi berperan sebagai sumber daya kerja yang efektif dalam menekan dampak tuntutan kerja tinggi terhadap *burnout*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa insentif tidak hanya berfungsi sebagai alat motivasi, tetapi juga sebagai mekanisme penting dalam mengendalikan dampak negatif beban kerja terhadap *burnout* pada tenaga penjualan.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada tenaga penjualan sepeda motor CV. XYZ se-Kota Padang. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, seperti tekanan target penjualan dan intensitas kerja, secara langsung meningkatkan kelelahan emosional dan psikologis tenaga penjualan. Selain itu, hasil penelitian juga membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik kerja-keluarga, yang menunjukkan bahwa meningkatnya tuntutan pekerjaan dapat mengganggu keseimbangan peran antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Namun demikian, konflik kerja-keluarga tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, serta tidak memediasi hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun konflik antara peran kerja dan keluarga meningkat akibat beban kerja yang tinggi, kondisi tersebut belum secara langsung mendorong munculnya *burnout* pada tenaga penjualan. Dengan demikian, pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dalam penelitian ini cenderung bersifat langsung tanpa melalui mekanisme konflik kerja-keluarga.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa insentif berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam hubungan antara beban kerja dan *burnout*. Insentif terbukti mampu memperlemah pengaruh negatif beban kerja terhadap *burnout*, sehingga keberadaan insentif yang memadai dan dirasakan adil dapat berfungsi sebagai sumber daya kerja yang membantu tenaga penjualan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Temuan ini menegaskan bahwa *burnout* pada tenaga penjualan tidak hanya dipengaruhi oleh tingginya tuntutan kerja, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya organisasi yang bersifat motivasional. Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa *burnout* pada tenaga penjualan CV. XYZ se-Kota Padang terutama dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, sementara konflik kerja-keluarga tidak berperan sebagai mekanisme penjelas utama. Insentif menjadi faktor penting yang mampu menekan dampak negatif beban kerja terhadap *burnout*, sehingga berperan strategis dalam menjaga kesejahteraan psikologis tenaga penjualan.

Secara praktis, manajemen perusahaan disarankan untuk mengelola beban kerja secara lebih proporsional, menetapkan target yang realistis, serta memperkuat sistem insentif yang adil dan transparan guna menjaga motivasi dan mengurangi risiko *burnout* pada tenaga penjualan. Selain itu, meskipun konflik kerja-keluarga tidak terbukti berpengaruh signifikan, perusahaan tetap perlu memperhatikan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi tenaga penjualan sebagai upaya preventif jangka panjang. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain penggunaan desain cross-sectional dan ruang lingkup penelitian yang terbatas pada tenaga penjualan di satu perusahaan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan wilayah penelitian, menggunakan desain longitudinal, serta memasukkan variabel lain seperti dukungan organisasi, kepemimpinan, atau sumber daya kerja lainnya yang berpotensi memengaruhi *burnout*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara

khusus disampaikan kepada manajemen dan seluruh tenaga penjualan CV. XYZ se-Kota Padang yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan masukan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan dan penyelesaian artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi dan peneliti selanjutnya.

## Referensi

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification , evaluation , and interpretation of structural equation models. *Academy of Marketing Science*, 40, 8–34. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0278-x>
- Burr, H., Albertsen, K., Rugulies, R., & Hannerz, H. (2010). Do dimensions from the Copenhagen Psychosocial Questionnaire predict vitality and mental health over and above the job strain and effort – reward imbalance models ? *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 59–68. <https://doi.org/10.1177/1403494809353436>
- Cho, E., Meier, L. L., Dormann, C., & Allen, T. D. (2025). Toward a Dynamic Understanding of Work – Family Boundary Management: A Control Theory Perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 30(2), 63–76. <https://doi.org/10.1037/ocp0000399>
- Cohen, H. K., & Stanton, S. J. (2025). When working from home leads to burnout: the role of work–family conflict, job stress and partner work practices. *International Journal of Manpower*, 46(7), 1321–1336. <https://doi.org/10.1108/IJM-11-2024-0773>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises : New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209–236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Dharmawan, D., Budiarto, B. W., Hadi, S., Rianto, J., & Novitri, B. S. (2024). Effect of Workload and Work-Family Conflict on Employee Performance. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(10), 2103–2110. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i10.7554>
- Diehl, E., Rieger, S., Letzel, S., Schablon, A., Nienhaus, A., Pinzon, L. C. E., & Dietz, P. (2021). The relationship between workload and burnout among nurses: The buffering role of personal, social and organisational resources. *PLoS ONE*, 16(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245798>
- Dugger, J. (2024). Predictive and Associated Factors of Burnout in Nursing Faculty: An Integrative Review. *Nurse Educator*, 49(3). [https://journals.lww.com/nurseeducatoronline/fulltext/2024/05000/predictive\\_and\\_associated\\_factors\\_of\\_burnout\\_in.17.aspx](https://journals.lww.com/nurseeducatoronline/fulltext/2024/05000/predictive_and_associated_factors_of_burnout_in.17.aspx)
- Florenta, N. N. R. (2022). The Influence of Workload and Job Stress Against Burnout and Its Impact on Employee Performance of PT Bank BPD. *Journal of Sustainable Business and Management*, 2(1), 35–43. <https://doi.org/10.52432/justbest.2.1.2022.35-43>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (2008). Work–Family Conflict Theory and Models. In K. Korabik, D. L. White, & D. S. Lero (Ed.), *Handbook of Work-Family Integration*. Academic Press.
- Gündüz, E. S., & Öztürk, N. K. (2024). Mental workload as a predictor of burnout in intensive care nurses. *Nursing in Critical Care*, September 2024, 1–9. <https://doi.org/10.1111/nicc.13173>
- Hair, J. F., Hult M., G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *Sage* (Second).
- Hatch, D. J., Potter, G. G., Martus, P., Rose, U., & Freude, G. (2019). Lagged Versus Concurrent Changes Between Burnout and Depression Symptoms and Unique Contributions From Job Demands and Job Resources. *Journal of Occupational Health Psychology*. <https://dx.doi.org/>

org/10.1037/ocp0000170

- Hobfoll, S. E., Neveu, J., & Westman, M. (2024). Conservation of resources theory. In M. C. W. Peeters, J. de Jonge, & T. Taris (Ed.), *An Introduction to Contemporary Work Psychology* (second, hal. 216–222). John Wiley and Sons Ltd.
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work From Home: Measuring Satisfaction Between Work–Life Balance and Work Stress During the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>
- Khaenlman, Marnisah, L., Ldrus, S., Lrawati, L., Farradia, H. Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, H. N., Natan, N., Widayanto, M. T., & Lsmawati. (2021). Meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia: Konsep & studi kasus. In CV. AA. Rizky. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/15469>
- Kresida, L. S., Hudayah, S., & Heksarini, A. (2024). Workload on Burnout with Work Stress as a Mediating Variable in Employees of The Assistant Economy and Development Administration. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 08(12), 24–31. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Li, Y., Ni, X., Zhang, W., Wang, J., Yu, C., & Zou, H. (2024). The relationship between work–family conflict and job burnout among primary and secondary school teachers: the role of depression and cognitive reappraisal. *Frontiers in Psychology*, 15(September), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1438933>
- Liu, W., & Liu, Y. (2022). The Impact of Incentives on Job Performance , Business Cycle , and Population Health in Emerging Economies. *Frontiers in public health*, 9(778101), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.778101>
- Mangkunegaran, A. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Rajawali Pers*.
- Manzoor, F., Wei, L., & Asif, M. (2021). Intrinsic Rewards and Employee ' s Performance With the Mediating Mechanism of Employee ' s Motivation. *Frontiers in Psychology*, 12(563070), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.563070>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). The burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs. In *The Belknap Press of Harvard University Press* (1st ed.). <https://lccn.loc.gov/2022001811>
- Medina, B. H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M. I. (2021). The influence of work–family conflict on burnout during the covid-19 pandemic: The effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19). <https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Moortel, D. Van de, Witte, H. De, & Vanroelen, C. (2025). Healthy work and boundary regulation in contemporary workplaces. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph22031234>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Özgül, B., & Koşarsoy, T. (2024). A Study on the Mediating Role of Work-Family Conflict in the Effect of Workload Perception on Professional Burnout of Employees in the Energy Sector. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 11(3), 1052–1073. <https://doi.org/10.30798/makuiibf>
- Parzhanova, A. (2025). Human resource management – sustainable practices. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(1), 1100–1110. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i1.4325>
- Pradhan, S., & Gupta, P. (2021). Abusive supervision and work-family conflict: an empirical investigation of Indian professionals. *International Journal of Conflict Management*, 32(3),

493–513. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-07-2020-0130>

- Rao, L. (2023). A Study on The Mechanism of Workload on Job Performance of Young Teachers in Jiangxi Province: The Mediating Role of Work- Family Conflict. *International Journal of Education Humanities and Social Science*, 6(04), 83–92. <https://doi.org/10.54922/IJEHSS.2023.0545> ABSTRACT
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). Organizational Behavior. In *Pearson Education Limited* (19th Globa).
- Rodríguez-Fernández, M., Herrera, J., & Heras-Rosas, C. de Las. (2021). Model of Organizational Commitment Applied to Health Management Systems. In *International journal of environmental research and public health* (Vol. 18, Nomor 9). <https://doi.org/10.3390/ijerph18094496>
- Sadiq, M. (2022). Policing in pandemic: Is perception of workload causing work–family conflict, job dissatisfaction and job stress? *Journal of Public Affairs*, 22(2). <https://doi.org/10.1002/pa.2486>
- Saragih, L., & Hermanto, D. (2023). Impact Of Work Family Conflict, Workload And Transformational Leadership On Student Burnout, University Of Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 6(1), 100. <https://doi.org/10.22441/jdm.v6i1.17519>
- Septiani, S., Senoaji, F., Maghfirah, N., Martha, D., Solihat, I., Chandra, F., Musdalifah, S, R. A. R., Gusnafitri, Awa, Baqi, M. P. A., Meliana, Sugina, Lailla, N., Nurrokhim, I., Soleh, O., & Solihin, I. (2024). Manajemen Kompensasi. In *Sada Kurnia Pustaka*. repository.sadapenerbit.com
- Setiyawan, N. L., & Rimadiaz, S. (2022). Work-Family Conflict and Family-Work Conflict as Mediating Variables in Workload and Social Support for Work Stress (The Case of Female Workers in Creative Indus-tries). *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 14(1), 17. <https://doi.org/10.35384/jime.v14i1.289>
- Smith, C., Wayne, J. H., Matthews, R. A., Lance, C. E., Griggs, T. L., & Pattie, M. W. (2022). Stability and Change in Levels of Work-Family Conflict: A Multi-Study, Longitudinal Investigation. *Journal of occupational and organization psychology*, 95(1), 1–35. <https://doi.org/10.1111/joop.12372>
- Sohal, A., Sharma, D., & Sharma, S. (2025). Work–family conflict: A systematic literature review and research agenda. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2025.10.002>
- Sousa, C., & Ferro, A. S. (2025). From Passion to Burnout : The Role of Work – Family Conflict and Job Satisfaction in the Workplace. *Social Sciences*, 114(104), 1–18. <https://doi.org/10.3390/socsci14020104>
- Tan, P. Z., Szücs, A., Tan, Y. Y., & Goh, L. H. (2025). Burnout in Singapore ’ s public primary healthcare workers : a cross-sectional study. *BMC Primary Care*, 26(404), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12875-025-03093-5>
- Tutar, H., Mutlu, H. T., Nam, S., & Bilan, S. (2024). Relationship between work-family conflict and emotional exhaustion in health care workers: Mediating role of self-efficacy and stress perception. *Journal of International Studies*, 17(4), 163–178. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2024/17-4/10>
- Wang, J., Wang, X., Li, M., Chen, R., Yan, J., Cheng, J., Wang, L., Zhang, Y., Ding, H., & Chen, G. (2024). Impacts of Incentive Factors on Turnover Intention Among Chinese Primary Healthcare Providers: The Mediation Role of Job Burnout. *Research Square*, 1–14. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-5265617/v1>
- Wang, J., Zhao, S., Tong, X., Wang, M., & Wang, Y. (2024). Work-family conflict among primary health workers during the COVID-19 pandemic: Its mediating role in the relationship between workload and job burnout. *Journal Clin Nurs*, 33(10), 3933–3942.

<https://doi.org/10.1111/jocn.17035>.

- Weni, N. N., Kawiana, I. G. P., & Astrama, I. M. (2023). The Effect of Workload and Work Stress on Employee Performance with Burnout as A Mediation Variable (Case Study at a Health Laboratory in Denpasar City). *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 2(2), 397–410. <https://doi.org/10.54443/sj.v2i2.145>