

1. Pendahuluan

Pada era modern, dunia kerja mengalami perubahan signifikan yang ditandai dengan peningkatan intensitas pekerjaan dan dinamika interaksi sosial. Salah satu tantangan terbesar adalah *burnout* atau kelelahan kerja, yang menjadi fenomena global di berbagai sektor industri. Menurut *World Health Organization* (WHO, 2019), *burnout* telah diklasifikasikan sebagai fenomena okupasional yang mempengaruhi kesehatan dan memerlukan perhatian serius dalam konteks pekerjaan. *Burnout* bukan hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga menurunkan produktivitas organisasi. *Burnout* merupakan sindrom psikologis akibat stres kerja kronis yang ditandai dengan kelelahan emosional, sinisme, dan berkurangnya pencapaian pribadi (Koutsimani et al., 2019). Freudenberger, seperti yang dikutip oleh Ardhiana Wenefrida (2021), memperdalam definisi ini dengan menjelaskan *burnout* sebagai bentuk kelelahan ekstrem yang muncul akibat seseorang bekerja terlalu keras dan mengabaikan kebutuhan pribadi, baik secara fisik maupun emosional.

Penyebab *burnout* dapat berasal dari berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kepribadian individu, tingkat stres yang dialami, serta ketahanan psikologis seseorang dalam menghadapi tekanan kerja. Sementara itu, faktor eksternal mencakup beban kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang tidak mendukung, kurangnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta ekspektasi yang tidak realistis dari atasan maupun organisasi (Schaufeli & Taris, 2005). Selain itu, kemajuan teknologi juga berkontribusi terhadap *burnout* dengan meningkatkan tekanan untuk selalu terhubung dengan pekerjaan bahkan di luar jam kerja.

Industri retail menjadi salah satu sektor yang rentan terhadap *burnout* karena karakteristiknya yang menuntut kecepatan, ketelitian, dan kemampuan menghadapi pelanggan secara langsung. Generasi Z, yang menurut (David Stillman, 2018) lahir antara tahun 1997-2012, memiliki karakteristik unik dalam menghadapi dunia kerja. (Wijoyo et al., 2020) mengidentifikasi bahwa meskipun Generasi Z memiliki keunggulan dalam penguasaan teknologi, mereka cenderung lebih rentan terhadap stres kerja dibandingkan generasi sebelumnya. Hal ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, termasuk ekspektasi karir yang tinggi, kebutuhan akan *work-life balance*, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja konvensional.

Kompleksitas fenomena *burnout* pada Generasi Z di industri retail semakin terlihat jelas melalui berbagai studi empiris yang telah dilakukan. Penelitian Hanifah & Sali (2023) secara spesifik menunjukkan bahwa karyawan Generasi Z memiliki tingkat *burnout* lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya, yang disebabkan oleh kombinasi faktor multidimensional. Generasi Baby Boomers, yang terbiasa dengan gaya kerja disiplin dan loyalitas tinggi terhadap organisasi, cenderung mengalami *burnout* akibat perubahan cepat dalam teknologi dan lingkungan kerja modern. Sementara itu, Generasi X yang lebih fleksibel dan mandiri cenderung menghadapi *burnout* ketika keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi terganggu. Generasi Milenial dan Generasi Z, yang lebih terbiasa dengan teknologi dan mengutamakan keseimbangan hidup, lebih rentan terhadap *burnout* akibat ekspektasi karir yang tinggi serta tekanan sosial dan lingkungan kerja yang kompetitif (Twenge et al., 2010). Jatmiko (2024) juga menunjukkan bahwa karyawan generasi Z di Kota Semarang mengalami tingkat stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan generasi lainnya. Dalam studi tersebut, 100 karyawan Gen Z dijadikan sampel dan hasilnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung serta kurangnya keterlibatan karyawan berkontribusi pada stres kerja yang tinggi. Berdasarkan Gede et al. (2019) *burnout* dimanifestasikan dalam gejala fisik yang meliputi sakit kepala, demam, sakit punggung, ketegangan otot leher dan bahu, gangguan tidur serta kelelahan kronis. Koutsimani et al. (2019) menegaskan bahwa kelelahan emosional berhubungan erat dengan depresi dan kecemasan, yang menunjukkan dampak multidimensional *burnout* terhadap kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan.

Selain perbedaan dalam tingkat *burnout*, terdapat pula variasi karakteristik kinerja antar generasi. Generasi *Baby Boomers* dikenal sebagai pekerja yang berdedikasi tinggi dan memiliki pengalaman luas dalam industri, namun cenderung kurang adaptif terhadap teknologi baru. Generasi X lebih mandiri dan memiliki keterampilan manajerial yang baik, namun terkadang kurang fleksibel dalam menerima perubahan organisasi. Generasi Milenial dikenal dengan kreativitas dan kemampuannya dalam mengadopsi teknologi, tetapi sering kali memiliki tingkat loyalitas yang lebih rendah terhadap perusahaan. Sementara itu, Generasi Z cenderung lebih cepat dalam memahami teknologi dan bekerja secara efisien, tetapi memiliki harapan tinggi terhadap lingkungan kerja yang fleksibel dan suportif (Parry & Urwin, 2011).

Berbagai risiko akan muncul apabila *burnout* pada karyawan tidak terkontrol. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai menganggap *burnout* pada karyawan sebagai masalah yang dapat menurunkan performa bisnis mereka (Schaufeli & Taris, 2005). Terjadinya *burnout* pada seseorang dapat disebabkan karena adanya beberapa faktor. Menurut Patel dalam Setyowati et al. (2021) *burnout* dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor demografik (jenis kelamin, umur, pendidikan, lama kerja, status pernikahan), faktor personal (stres kerja, beban kerja, tipe kepribadian), faktor organisasi (kondisi kerja dan dukungan sosial). Beban kerja terjadi ketika seseorang karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan dibawah tekanan dan waktu yang terbatas sehingga tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Ketika terlalu banyak pekerjaan akan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, bahkan kejenuhan dan stress akibat beban pekerjaan, apalagi merasa kemampuan pribadi tidak dapat menyelesaikan tuntutan tugas sehingga timbulah *burnout*. Pada pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan kemanusiaan lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis (Wijaya & Wibawa, 2020).

Selain beban kerja, budaya organisasi dan stres kerja memainkan peran penting dalam memengaruhi kinerja karyawan. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sementara stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi faktor penghambat produktivitas (Wicaksono & Soekotjo, 2020). Dalam industri yang sangat bergantung pada interaksi pelanggan seperti retail, penting bagi perusahaan untuk membangun budaya kerja yang positif guna menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan budaya organisasi yang terarah, karyawan cenderung lebih termotivasi dan mampu bekerja secara optimal, meskipun menghadapi tekanan kerja. Di sisi lain, budaya yang tidak mendukung serta tekanan kerja yang tinggi dapat menurunkan semangat karyawan, meningkatkan risiko *burnout*, dan menghambat pencapaian target perusahaan.

Burnout menjadi masalah yang signifikan di berbagai sektor pekerjaan, termasuk industri retail, yang dikenal memiliki tekanan kerja tinggi dan tingkat interaksi intens dengan pelanggan. Dalam lingkungan kerja, budaya organisasi memainkan peran penting dalam memengaruhi kesehatan mental dan kinerja karyawan. Menurut (Ratih et al., 2020) menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja dalam budaya yang tidak mendukung keseimbangan kerja-hidup lebih rentan terhadap kelelahan emosional dan penurunan performa. Dalam industri retail, tekanan ini menjadi semakin nyata karena tuntutan untuk menjaga kepuasan pelanggan sambil menghadapi target kerja yang tinggi.

Generasi Z, yang tumbuh dalam budaya media sosial, menghadapi tantangan unik dalam dunia kerja modern. Selain beban kerja, budaya organisasi, dan dukungan sosial, Generasi Z cenderung lebih rentan terhadap pengaruh opini orang lain. Ketergantungan pada validasi sosial ini dapat memicu kecemasan, meningkatkan stres, dan pada akhirnya menyebabkan *burnout* di tempat kerja. Penelitian menunjukkan bahwa tekanan psikologis yang berasal dari lingkungan kerja dan faktor eksternal, seperti ekspektasi sosial, dapat memperburuk kondisi mental karyawan (Putri et al., 2019). Dalam konteks ini, karyawan Generasi Z yang memiliki kepekaan

tinggi terhadap opini orang lain sering kali menghadapi tantangan yang lebih besar dalam mengelola stres kerja dibandingkan generasi sebelumnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang telah terjadi, penulis menjadi tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : “Pengaruh Beban Kerja, Budaya Organisasi, Dukungan Sosial, Dan *Fear Of People's Opinion* Terhadap Tingkat *Burnout* Pada Karyawan Generasi Z Di Industri Retail Kota Semarang”. Penelitian ini berusaha untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai beban kerja, budaya organisasi, dukungan sosial, dan *Fear Of People's Opinion* terhadap tingkat *Burnout* karyawan. Oleh karena itu, permasalahan yang akan diuji dalam penelitian ini adalah (i) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap tingkat *burnout* pada karyawan Generasi Z di industri retail Kota Semarang? (ii) Sejauh mana budaya organisasi mempengaruhi tingkat *burnout* pada karyawan Generasi Z? (iii) Seberapa besar pengaruh dukungan sosial terhadap tingkat *Burnout* pada karyawan Generasi Z di industri retail Kota Semarang? (iv) Apakah *Fear of People's Opinion* memiliki dampak signifikan terhadap tingkat *burnout*?. Penelitian ini tidak hanya penting untuk memahami faktor-faktor penyebab *Burnout* pada Generasi Z di industri retail, tetapi juga memberikan wawasan strategis bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur *burnout*, khususnya dalam konteks Generasi Z di industri retail, serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen dalam mengembangkan strategi pencegahan dan penanganan *burnout* yang efektif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Grand Theory

Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah *Affective Events Theory* (AET) yang dikembangkan oleh Weiss dan Cropanzano pada tahun 1996. Teori ini menjelaskan bahwa kejadian-kejadian di tempat kerja dapat memicu respons emosional yang berdampak pada sikap dan perilaku karyawan. Dalam konteks *burnout*, AET memberikan pemahaman bagaimana pengalaman afektif negatif, seperti tekanan kerja dan interaksi sosial di lingkungan kerja, dapat memicu stres emosional yang pada akhirnya berujung pada *burnout*.

Dalam industri retail, karyawan Generasi Z sering kali menghadapi berbagai kejadian kerja yang berpengaruh terhadap emosi mereka, seperti interaksi dengan pelanggan, tuntutan pekerjaan yang tinggi, serta budaya organisasi yang kompetitif. Berdasarkan AET, reaksi emosional terhadap kejadian ini dapat menentukan kesejahteraan psikologis mereka, termasuk kemungkinan mengalami *burnout*. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan AET sebagai kerangka konseptual dalam menganalisis bagaimana faktor-faktor dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat *burnout* karyawan Generasi Z di industri retail.

2.2 Burnout

2.2.1 Definisi Burnout

Burnout pertama kali diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger, seorang ahli psikologi pada lembaga pelayanan sosial di New York pada tahun 1973. Freudenberger, seperti yang dikutip oleh Ardiana Wenefrida (2021), mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan ekstrem yang muncul akibat seseorang bekerja terlalu keras dan mengabaikan kebutuhan pribadi, baik secara fisik maupun emosional.

Wiko et al. (2023) memperluas pemahaman tentang *burnout* dengan menjelaskan bahwa kondisi ini tidak hanya merujuk pada kelelahan fisik, tetapi juga mencakup kelelahan mental dan emosional yang dapat menghambat prestasi dan kualitas hidup para pekerja. Hal ini terutama relevan bagi Generasi Z yang memasuki dunia kerja, khususnya dalam industri retail yang memiliki intensitas interaksi sosial tinggi. Menurut Assa (2022), *burnout* didefinisikan sebagai suatu kondisi kelelahan fisik dan mental berkepanjangan yang telah mencapai tahap kronis pada

karyawan, yang disebabkan oleh tingginya tekanan beban kerja serta lingkungan kerja yang tidak memadai.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disintesis bahwa *burnout* merupakan kondisi stres kronis di mana pekerja mengalami kelelahan secara fisik, mental, dan emosional yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan serta lingkungan kerja yang tidak mendukung.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Setyowati et al. (2021) mengutip Patel yang mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi *burnout* :

1. Faktor Demografik: Faktor ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, lama bekerja, dan status pernikahan. Misalnya, individu muda seperti Generasi Z cenderung lebih rentan terhadap *burnout* karena keterbatasan pengalaman dalam mengelola tekanan kerja.
2. Faktor Personal: Termasuk stres kerja, kepribadian, dan tingkat komitmen individu terhadap pekerjaan. Seseorang yang memiliki tipe kepribadian tertentu, seperti perfeksionis, lebih berisiko mengalami *burnout* karena tekanan internal untuk selalu mencapai hasil yang optimal.
3. Faktor Organisasi: Kondisi kerja seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya dukungan sosial, dan budaya organisasi yang tidak mendukung kesejahteraan mental. Faktor ini sering menjadi penyebab utama *burnout* , terutama dalam lingkungan kerja dengan ekspektasi tinggi dan penghargaan yang kurang memadai.

2.2.3 Dampak *Burnout*

Burnout tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental karyawan, tetapi juga dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas perusahaan. Karyawan yang mengalami *Burnout* cenderung memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi, penurunan kualitas kerja, dan peningkatan *turnover* (Koutsimani et al., 2019). Selain itu, *Burnout* dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik, seperti gangguan tidur, sakit kepala, dan masalah pencernaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah *Burnout* di tempat kerja, karena dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga dapat mempengaruhi tim dan keseluruhan organisasi.

2.3 Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada jumlah tugas, tanggung jawab, dan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang individu dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu berat atau tidak seimbang sering kali menjadi tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tekanan fisik dan psikologis pada karyawan, sehingga berdampak pada kesejahteraan individu maupun produktivitas organisasi.

Menurut Wijaya & Wibawa (2020), beban kerja yang berat memengaruhi tingkat kelelahan fisik dan mental karyawan, yang dapat memicu stres dan *burnout*. Hal ini semakin diperburuk ketika beban kerja tidak disertai dengan sumber daya pendukung atau waktu penyelesaian yang memadai. Kondisi ini sering ditemukan pada pekerjaan yang menuntut ketelitian tinggi dan interaksi pelanggan intens, seperti dalam industri retail.

Selain itu, penelitian Hanifah & Sali (2023) mengungkapkan bahwa karyawan Generasi Z di Kota Semarang memiliki risiko *burnout* lebih tinggi akibat beban kerja yang berat. Generasi ini, yang relatif baru memasuki dunia kerja, menghadapi tantangan besar dalam beradaptasi dengan ritme kerja yang dinamis. Beban kerja yang berlebihan pada Generasi Z

tidak hanya memengaruhi performa kerja, tetapi juga meningkatkan risiko kelelahan emosional yang dapat berdampak pada kesehatan mental mereka.

Untuk mengurangi dampak negatif dari beban kerja, perusahaan perlu mengelola tugas secara bijaksana. Seperti yang dijelaskan oleh Wicaksono & Soekotjo (2020), pembagian beban kerja yang adil serta dukungan dari atasan dapat membantu menurunkan tingkat stres kerja. Hal ini tidak hanya penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, tetapi juga untuk mendukung keberlanjutan produktivitas perusahaan dalam jangka panjang.

2.4 Budaya Organisasi

Budaya organisasi menggambarkan sekumpulan nilai, norma, dan praktik yang membentuk perilaku dan interaksi di dalam suatu organisasi. Budaya ini memengaruhi cara kerja, hubungan antar karyawan, dan bagaimana organisasi menghadapi tantangan. Budaya organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan untuk berkontribusi secara optimal. Menurut (Wicaksono & Soekotjo, 2020), budaya organisasi yang kuat dan mendukung memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan yang kompetitif tanpa dukungan sosial yang memadai dapat memicu stres dan kelelahan emosional, terutama di sektor industri yang menuntut interaksi pelanggan intensif, seperti retail.

Selain itu, penelitian Ratih et al. (2020) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi yang tidak mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan risiko *Burnout*. Karyawan yang merasa kurang dihargai atau tidak memiliki kendali atas pekerjaan mereka cenderung lebih rentan mengalami kelelahan emosional. Hal ini semakin diperparah jika komunikasi dalam organisasi terbatas atau hanya satu arah, sehingga mengurangi keterlibatan dan semangat karyawan.

2.5 Dukungan Sosial

Dukungan sosial merujuk pada bantuan yang diterima individu dari lingkungannya, baik dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial tersebut sangat penting dalam mengurangi tingkat stres dan *burnout*. Dalam konteks Generasi Z, dukungan sosial memiliki karakteristik yang unik. Generasi ini tidak hanya bergantung pada dukungan langsung dari lingkungan kerja, tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana berbagi pengalaman dan mendapatkan dukungan emosional. Menurut penelitian (Hanifah & Sali, 2023), dukungan sosial yang kuat memiliki dampak signifikan dalam mengurangi risiko *burnout*, terutama di kalangan karyawan Generasi Z yang sering menghadapi tekanan kerja dan ekspektasi sosial yang tinggi. Karyawan yang merasa didukung oleh atasan dan rekan kerja cenderung lebih mampu mengelola stres kerja, menjaga keseimbangan emosional, serta meningkatkan semangat kerja mereka. Sebaliknya, kurangnya dukungan sosial dapat memperburuk kondisi *burnout*, mengurangi keterlibatan kerja, dan meningkatkan risiko depresi.

Penting bagi perusahaan untuk menciptakan sistem yang mendukung, baik melalui penguatan hubungan antar karyawan, pelatihan kepemimpinan yang inklusif, maupun pengembangan program pendampingan. Lingkungan kerja yang menyediakan dukungan sosial yang memadai akan membantu karyawan menghadapi tantangan pekerjaan, menjaga kesehatan mental, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

2.6 Fear Of People's Opinion

Fear Of People's Opinion, atau ketakutan terhadap opini orang lain, adalah bentuk kecemasan sosial yang muncul ketika individu merasa tertekan oleh penilaian orang lain. Dalam konteks kerja, terutama bagi Generasi Z, faktor ini menjadi penting karena dapat memengaruhi kesejahteraan mental dan performa karyawan. Generasi Z, yang tumbuh dalam budaya media sosial, lebih sering terpapar ekspektasi sosial yang tinggi, baik dari dunia nyata maupun dunia

maya. Ketergantungan pada validasi sosial ini sering kali memicu kecemasan berlebihan dan tekanan emosional. Menurut (Herawati & Rizkillah, 2022) karyawan Generasi Z lebih rentan terhadap pengaruh opini orang lain. Ketakutan akan penilaian negatif dari rekan kerja atau atasan dapat meningkatkan stres dan menurunkan rasa percaya diri, sehingga berdampak pada peningkatan risiko *burnout*. Generasi Z cenderung memiliki kebutuhan yang kuat untuk diterima oleh lingkungan kerja, sehingga mereka lebih sensitif terhadap kritik atau ketidakpuasan yang ditujukan kepada mereka.

2.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara berbagai variabel dengan *burnout*. Berikut adalah rangkuman penelitian-penelitian tersebut:

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Artikel dan Penulis	Beban Kerja			Budaya Organisasi			Dukungan Sosial			FOPO		
		+	-	≠	+	-	≠	+	-	≠	+	-	≠
1	Beban Kerja Berpengaruh Terhadap <i>Burnout</i> dengan Variabel <i>Work Family Conflict</i> Sebagai Pemediasi (Wijaya & Wibawa, 2020)	V											
2	Dukungan Sosial yang Dapat Mengurangi <i>Burnout</i> Karyawan (Abdillah & Cahyono, 2022)								V				
3	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Burnout</i> Karyawan (Lineuwih et al., 2022)	V											
4	Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap <i>Burnout</i> pada Karyawan Startup X (Ghina & Idulfilastri, n.d.)	V								V			
5	Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Burnout</i> Karyawan pada PT PLN (Persero) dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Pemediasi (Juhnisa & Fitria, 2020)	V											
6	The Relationship Between Social Support, Fear, and Psychological Distress Among Frontline Nurses During the COVID-19 Pandemic in Indonesia (Effendy et al., 2023)							V			V		
7	Investigating the Relationship among Organizational Culture, Job Motivation, Organizational Citizenship Behaviour, and Job Performance: Indonesian Public Sector Context (Siswanto & Nadia, 2024)				V								
8	The Rush Before The Storm: Assessing The Role Of Fear Of Covid-19 Toward Panic Buying Behaviors In The Covid-19 Pandemic In Indonesia (Nasiha & Akhrani, 2020)											V	
9	Beban Kerja Berpengaruh Terhadap <i>Burnout</i> dengan Variabel <i>Work Family Conflict</i> Sebagai Pemediasi (Wijaya & Wibawa, 2020)	V											
10	Fear of People's Opinion dan Dampaknya terhadap <i>Burnout</i> pada										V		

No	Judul Artikel dan Penulis	Beban Kerja			Budaya Organisasi			Dukungan Sosial			FOPO		
		+	-	≠	+	-	≠	+	-	≠	+	-	≠
	Generasi Z di Industri Kreatif (Herawati & Rizkillah, 2022)												
11	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Perusahaan Manufaktur (Ratih et al., 2020)				V								
12	Hubungan Dukungan Sosial dengan Burnout dan Kinerja Karyawan di Perusahaan Swasta (Hanifah & Sali, 2023)								V				
13	Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kesejahteraan Psikologis Karyawan (Steeb et al., 2020)	V						V					
14	Pengaruh FOPO terhadap Stres dan Burnout pada Generasi Muda di Dunia Kerja (Putri et al., 2019)										V		

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa *burnout* dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti beban kerja, budaya organisasi, dukungan sosial, dan karakteristik generasi. Penelitian ini akan mengembangkan penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel *Fear of People's Opinion* yang masih jarang diteliti dalam konteks *burnout*, khususnya pada karyawan Generasi Z di industri retail. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan perspektif baru tentang bagaimana karakteristik unik Generasi Z berinteraksi dengan faktor-faktor penyebab *burnout* dalam konteks industri retail.

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Tingkat *Burnout*

Beban kerja merupakan faktor kritis yang berkontribusi signifikan terhadap munculnya *burnout* di lingkungan kerja. Menurut penelitian (Wijaya & Wibawa, 2020), beban kerja tidak sekadar merujuk pada jumlah tugas, melainkan juga kompleksitas dan tekanan waktu penyelesaian yang dialami karyawan. Dalam konteks Generasi Z, fenomena ini semakin kompleks mengingat mereka masih dalam tahap adaptasi profesional yang sensitif.

Pada karyawan Generasi Z di industri retail, beban kerja berlebihan dapat mengakibatkan deplesi sumber daya internal, yang selanjutnya memicu proses bertahap menuju *burnout*. Proses ini dimulai dari peningkatan beban kerja yang melampaui kapasitas individu, berlanjut pada kelelahan emosional, dan berujung pada penurunan motivasi serta komitmen kerja.

Penelitian dari (Hanifah & Sali, 2023) juga menunjukkan bahwa karyawan yang menghadapi beban kerja berlebihan cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi, terutama di sektor industri yang memiliki ritme kerja dinamis seperti retail. Dengan demikian, beban kerja yang tinggi dianggap sebagai salah satu faktor utama yang meningkatkan risiko *burnout*, terutama di kalangan Generasi Z.

H1 : Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat *Burnout*

2.8.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Tingkat *Burnout*

Budaya organisasi yang tidak mendukung dapat menjadi salah satu penyebab meningkatnya risiko *burnout* pada karyawan. Penelitian (Ratih et al., 2020) menunjukkan

bahwa budaya organisasi yang tidak memperhatikan keseimbangan kerja-hidup atau terlalu kompetitif dapat meningkatkan tekanan kerja dan memperburuk kondisi *burnout*.

Hal ini sejalan dengan Penelitian oleh (Wijaya & Wibawa, 2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang sehat dapat mendorong semangat dan partisipasi karyawan, sementara budaya yang terlalu kompetitif justru meningkatkan tekanan dan potensi *burnout*. Karyawan yang merasa bahwa nilai-nilai organisasi tidak sejalan dengan kesejahteraan mereka cenderung mengalami kelelahan yang lebih tinggi.

Generasi Z, dengan karakteristik sensitifitas sosial dan kebutuhan akan pengakuan, sangat rentan terhadap dinamika budaya organisasi yang tidak mendukung. Semakin negatif budaya organisasi, semakin besar potensi munculnya *burnout*.

H2 : Budaya Organisasi Berpengaruh Negatif Terhadap Tingkat *Burnout*

2.8.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Tingkat *Burnout*

Dukungan sosial merupakan salah satu faktor protektif yang dapat mengurangi risiko *burnout* pada karyawan. Dukungan ini dapat berupa bantuan emosional, instrumental, maupun informasional dari rekan kerja, atasan, atau bahkan keluarga.

Karyawan yang merasa mendapat dukungan dari lingkungannya lebih cenderung memiliki ketahanan terhadap tekanan kerja dibandingkan mereka yang tidak mendapat dukungan. Penelitian (Hanifah & Sali, 2023) juga mengungkapkan bahwa karyawan Generasi Z yang mendapatkan dukungan sosial yang cukup memiliki tingkat *Burnout* yang lebih rendah.

Dalam konteks industri retail yang memiliki intensitas interaksi tinggi, dukungan sosial menjadi faktor krusial. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima karyawan, semakin rendah potensi mereka mengalami *burnout*. Hal ini disebabkan oleh kemampuan dukungan sosial dalam membantu individu mengelola stres, menjaga keseimbangan emosional, dan meningkatkan resiliensi psikologis.

H3 : Dukungan Sosial Berpengaruh Negatif Terhadap Tingkat *Burnout*

2.8.4 Pengaruh *Fear Of People's Opinion* Terhadap Tingkat *Burnout*

Fear Of People's Opinion, atau ketakutan terhadap opini orang lain, dapat meningkatkan kecemasan dan stres pada karyawan. Mengacu pada teori Social Comparison Process, individu secara konstan menilai diri melalui perspektif orang lain, yang pada Generasi Z terekspresikan melalui media sosial dan lingkungan kerja digital.

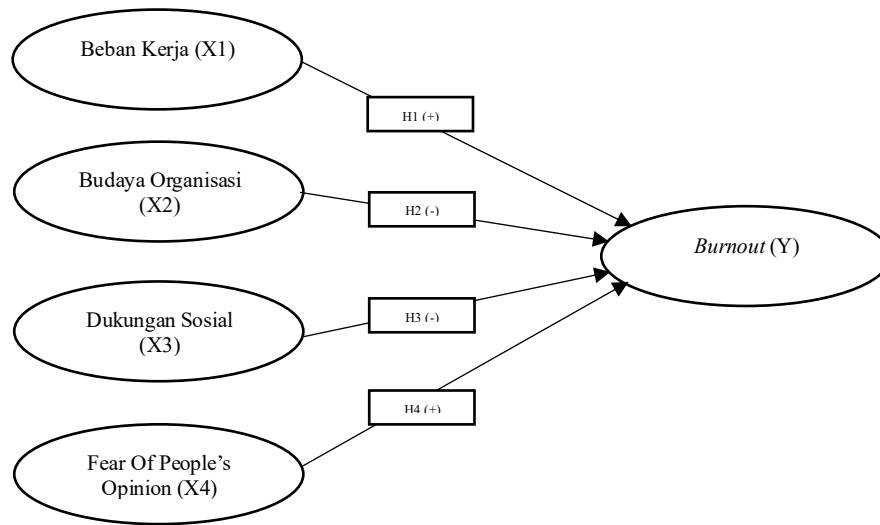
Penelitian (Herawati & Rizkillah, 2022) mengonfirmasi bahwa Generasi Z memiliki sensitivitas tinggi terhadap opini sosial. Ketakutan akan penilaian negatif, kebutuhan validasi berlebihan, dan internalisasi standar eksternal dapat menciptakan tekanan psikologis yang signifikan. Dalam konteks industri retail, di mana interaksi sosial dan penilaian kinerja sangat intens, FoPO berpotensi menjadi pemicu utama *burnout*.

Karyawan yang mengalami FoPO cenderung menghabiskan energi psikologis untuk memikirkan dan mengantisipasi persepsi orang lain, alih-alih fokus pada tugas dan pengembangan diri. Kondisi ini secara bertahap mengikis resiliensi psikologis dan meningkatkan risiko *burnout*.

H4 : *Fear Of People's Opinion* Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat *Burnout*

2.9 Model Penelitian

Gambar 1
Model Penelitian



3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory research*. *Explanatory research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji teori-teori yang telah dikembangkan dan temuan penelitian akan memperjelas hubungan sebab akibat antar variabel (Sugiyono, 2017).

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017), populasi merupakan suatu wilayah *generalisasi* yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Generasi Z yang bekerja di industri retail di Kota Semarang. Generasi Z didefinisikan sebagai individu yang lahir tahun 1997 hingga 2012 dan baru beradaptasi dengan dunia kerja. Populasi ini dipilih karena karakteristiknya yang unik, seperti kecenderungan mudah stres dan ketergantungan pada teknologi, yang membuat mereka rentan terhadap *burnout*.

3.3 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Ghozali, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *Lemeshow* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Responden dipilih berdasarkan kriteria berikut:

- Berusia 18 hingga 27 tahun.
- Telah bekerja minimal selama 6 bulan.
- Bekerja di industri retail.

Pada penelitian ini untuk memastikan besarnya jumlah sampel dengan populasi seluruh karyawan Generasi Z yang bekerja di industri retail di Kota Semarang yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* seperti berikut :

Rumus 1

Rumus Lemeshow

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
 Z = Skor z pada kepercayaan 95% (1,96)
 P = Maksimal estimasi (0,5)
 Q = 1-P
 d = Alpha (0,01) atau *sampling error* 10%

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2} = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,01)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = \frac{0,9604}{0,01} = 97$$

Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang diperlukan adalah 97 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Area sampling akan diterapkan dengan membagi wilayah penyebaran kuesioner di beberapa pusat retail seperti mall besar, minimarket modern, otomotif retail, fashion retail, dan food & beverage retail.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden. Kuesioner merupakan alat untuk mengumpulkan data primer dengan metode survey yang berbentuk seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk nantinya dijawab oleh responden. Bagian pertama adalah demografi responden, yang mencakup informasi mengenai usia, jenis kelamin, pendidikan, dan lama bekerja. Bagian kedua berisi pertanyaan yang diukur menggunakan skala *likert* yang dianggap sebagai skala yang mudah untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Skala *Likert* yang digunakan dengan sistem *favorable*, yaitu :

Tabel 2

Metode Pengukuran Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.5 Definisi Konsep dan Operasional Variabel

Tabel 3

Deskripsi Konseptual dan Operasional Variabel Metode Pengukuran Skala Likert

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional
<i>Burnout</i> (Y)	Sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi : kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya pencapaian pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan terkuras secara emosional dan kehabisan energi, depersonalisasi ditandai dengan sikap sinis dan jarak emosional dari pekerjaan, sementara berkurangnya pencapaian pribadi tercermin dalam evaluasi negatif terhadap kompetensi dan prestasi kerja seseorang (Schaufeli & Taris, 2005).	1. Kelelahan emosional 2. Depersonalisasi 3. Penurunan pencapaian pribadi (Schaufeli & Taris, 2005) 4. Penurunan motivasi kerja (Maslach & Leiter, 2016) 5. Ketidakpuasan kerja (Koutsimani et al., 2019)
Beban Kerja (X1)	Beban kerja adalah jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu, yang mencakup volume	1. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional
	pekerjaan, kompleksitas, tekanan waktu, dan tuntutan mental (Wijaya & Wibawa, 2020). Beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan stres dan risiko <i>burnout</i> (Wicaksono & Soekotjo, 2020).	2. Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan 3. Kompleksitas pekerjaan 4. Tekanan waktu dalam penyelesaian tugas (Wijaya & Wibawa, 2020) 5. Beban mental dalam pelaksanaan pekerjaan (Wicaksono & Soekotjo, 2020)
Budaya Organisasi (X2)	Pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok dalam organisasi untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Ini mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan norma-norma yang membentuk perilaku organisasi (Cameron & Quinn, n.d.). Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan kepuasan kerja dan mengurangi stres karyawan (Ratih et al., 2020)	1. Nilai-nilai yang dianut organisasi 2. Norma dan aturan yang berlaku 3. Pola komunikasi dalam organisasi (Cameron & Quinn, n.d.) 4. Sistem penghargaan yang diterapkan 5. Kondisi lingkungan kerja (Ratih et al., 2020)
Dukungan Sosial (X3)	Dukungan sosial adalah segala bentuk bantuan emosional, instrumental, dan informasional yang diberikan oleh rekan kerja, atasan, atau lingkungan sosial untuk membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja (Steeb et al., 2020). Dukungan sosial yang kuat dapat membantu mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan psikologis pekerja (Hanifah & Sali, 2023).	1. Dukungan emosional dari rekan kerja dan atasan 2. Dukungan instrumental dalam bentuk bantuan langsung 3. Dukungan informasional berupa saran dan petunjuk (Steeb et al., 2020) 4. Dukungan penghargaan atas kinerja 5. Dukungan jaringan sosial dalam lingkungan kerja (Hanifah & Sali, 2023)
<i>Fear Of People's Opinion</i> (X4)	Ketakutan yang berlebihan terhadap evaluasi negatif dari orang lain, yang mencakup kekhawatiran tentang penilaian, kritik, dan penolakan dalam konteks sosial (Rodebaugh et al., 2018) Individu dengan ketakutan tinggi terhadap opini orang lain cenderung menunjukkan perilaku menghindar dan perfeksionisme sosial dalam pekerjaan (Herawati & Rizkillah, 2022) .	1. Ketakutan akan penilaian negatif dari rekan kerja 2. Kekhawatiran terhadap kritik dalam pekerjaan 3. Kecemasan dalam interaksi sosial di tempat kerja (Rodebaugh et al., 2018) 4. Perilaku menghindar dari situasi evaluative 5. Perfeksionisme sosial dalam konteks pekerjaan (Herawati & Rizkillah, 2022)

3.6 Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Proses ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, menyajikan data secara deskriptif, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil analisis data kemudian disimpulkan agar mudah dipahami.

Data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang akan diolah menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data akan diolah melalui tahapan berikut:

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memahami distribusi data dan karakteristik responden secara umum (Sugiyono, 2017). Data seperti usia, jenis kelamin, dan lama bekerja disajikan dalam bentuk tabel dan grafik agar mudah dipahami. Ini membantu memberikan gambaran awal tentang populasi penelitian dan variabel-variabel yang diteliti.

3.6.2 Uji Kelayakan Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2017). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Pearson Correlation* pada taraf signifikansi 0,05. Suatu indikator dianggap valid jika nilai signifikansi (*p-value*) lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua item dalam instrumen penelitian memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini valid.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Reliabilitas sebuah alat ukur dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, dimana suatu instrumen penelitian dinyatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2018).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Berdasarkan hasil analisis, nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0.200, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

3.6.3.2 Uji Multikolineraritas

Menurut (Ghozali, 2018), uji multikolineraritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Berdasarkan hasil analisis, semua variabel memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolineraritas dalam model regresi penelitian ini.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi mengalami ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen dalam model. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Berdasarkan hasil analisis, semua variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini bebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.6.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila variabel independen terdapat dua atau lebih variabel (Ghozali, 2018). Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

Rumus 2

Rumus Model persamaan regresi linear berganda

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat *Burnout*

X_1 = Beban Kerja

X_2 = Budaya Organisasi

X_3 = Dukungan Sosial

X_4 = *Fear Of People's Opinion*

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

e = Error Term

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut (Ghozali, 2018) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, dimana nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi variabel dependen, sedangkan nilai yang kecil mengindikasikan keterbatasan model dalam menjelaskan variasi tersebut. Penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R²*, yang dianggap lebih stabil dibandingkan R^2 biasa, terutama pada model regresi dengan lebih dari satu variabel independen, karena *Adjusted R²* telah memperhitungkan jumlah variabel dalam model.

3.6.5.2 Uji F

Menurut (Ghozali, 2018) Uji-F digunakan untuk menguji apakah variabel independen dalam model regresi berpengaruh secara serentak terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah, jika nilai F-hitung > F-tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai F-hitung < F-tabel dan nilai signifikansi > 0,05, maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.5.3 Uji t

Menurut (Ghozali, 2018), Uji-t digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan kriteria pengujian sebagai berikut: jika nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima, sedangkan jika nilai t-hitung < t-tabel dan nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah karyawan generasi Z yang bekerja di industri retail Kota Semarang sebanyak 100 responden. Waktu pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 22-27 Januari 2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang dilakukan melalui link yang dibagikan melalui media sosial whatsapp dan instagram. Kuesioner