

HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN UDARA GROUP YOGYAKARTA

Margareta Titan Anggriani

15000120130088

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dan *burnout* pada karyawan restoran di bawah naungan Udara Group Yogyakarta. *Emotional labor* merupakan usaha individu dalam mengatur dan menampilkan emosi sesuai tuntutan organisasi, yang dalam jangka panjang berpotensi menimbulkan *burnout*, yaitu kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi akibat stres berkepanjangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan teknik analisis regresi sederhana. Subjek dalam penelitian ini adalah 130 karyawan yang bekerja langsung di bidang pelayanan pelanggan, yang diperoleh melalui teknik *cluster random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua alat ukur, yaitu Skala *Emotional Labor* (40 aitem, $\alpha=0,952$) dan Skala *Burnout* mengacu pada *Maslach-Trisni Burnout Inventory (M-TBI)* (22 aitem, $\alpha=0,951$). Diperoleh nilai korelasi sebesar 0,881 yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dan *burnout*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *emotional labor* mampu menjelaskan 77,6% variasi dari *burnout* ($R^2 = 0,776$; $F(1,128) = 443,870$; $p < ,001$). *Emotional labor* secara signifikan mampu memprediksi *burnout* ($\beta = 0,881$; $p < ,001$). Artinya, semakin tinggi tingkat *emotional labor* yang dilakukan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami. Hasil ini menunjukkan pentingnya pengelolaan *emotional labor* yang adaptif untuk mencegah *burnout* di lingkungan kerja.

Kata kunci: emotional labor, burnout, karyawan restoran

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT AMONG EMPLOYEES OF UDARA GROUP YOGYAKARTA

Margareta Titan Anggriani

15000120130088

**FACULTY OF PSYCHOLOGY
DIPONEGORO UNIVERSITY**

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between emotional labor and burnout among restaurant employees under the Udara Group Yogyakarta. Emotional labor refers to the effort individuals make to regulate and display emotions in accordance with organizational expectations, which, over time, may lead to burnout, a condition characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment due to prolonged stress. This research employed a quantitative correlational method with simple regression analysis. The participants were 130 employees directly engaged in customer service, selected using a cluster random sampling technique. Data were collected using two instruments: the Emotional Labor Scale (40 items, $\alpha = 0.952$) and the Burnout Scale based on the Maslach-Trisni Burnout Inventory (M-TBI) (22 items, $\alpha = 0.951$). The results showed a significant positive correlation of 0.881 between emotional labor and burnout. Regression analysis indicated that emotional labor accounted for 77.6% of the variance in burnout ($R^2 = 0.776$; $F(1,128) = 443.870$; $p < .001$). Emotional labor significantly predicted burnout ($\beta = 0.881$; $p < .001$). This means that the higher the level of emotional labor performed by employees, the higher the level of burnout they experienced. These findings highlight the importance of managing emotional labor adaptively to prevent burnout in the workplace.

Keywords: emotional labor, burnout, restaurant employees

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era industri yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional guna mempertahankan keunggulan bersaing. Salah satu faktor kunci yang mendukung keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Menurut Robbins dan Coulter (2012), SDM merupakan aset terpenting bagi suatu organisasi. SDM berperan sebagai elemen utama yang mengintegrasikan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan organisasi (Luthans dkk., 2021). Tanpa adanya SDM yang efektif, potensi sumber daya yang lain akan terhambat dalam mencapai tujuan organisasi (Maeran dkk., 2013).

Pada industri di sektor pelayanan, khususnya restoran, karyawan memainkan peranan vital dalam keberhasilan perusahaan. Pandemi Covid-19, telah menyebabkan krisis yang signifikan, dengan banyak restoran mengalami penurunan omset dan pengurangan tenaga kerja (Purwanto, 2021). Dampaknya, karyawan kini harus beradaptasi dengan situasi yang terus berubah dan memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Meskipun terdapat peningkatan jumlah pengunjung pasca-pandemi, sekitar 60%, restoran masih berjuang untuk mencapai omset sebelum pandemi (Asosiasi Pengusaha Restoran Indonesia, 2023). Tekanan untuk memenuhi harapan pelanggan ini memaksa karyawan untuk bekerja lebih

keras dan berinovasi, yang dapat menimbulkan stres akibat ekspektasi yang tidak realistis. Hal ini menciptakan ketidakpuasan dan berpotensi meningkatkan risiko *burnout*, sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan fakta yang ada, dapat diketahui bahwa aspek yang penting untuk diperhatikan dalam memenuhi harapan pelanggan ialah kinerja karyawan yang berupa pelayanan. Keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap perusahaan pasti berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai (Siagian, 2023). Namun, di balik upaya tersebut, tidak sedikit karyawan yang merasa terbebani oleh ekspektasi perusahaan yang terlalu tinggi atau tidak realistis, serta tuntutan kerja yang berlebihan. yang dapat menyebabkan stres dan kebingungan. Tekanan semacam ini tidak hanya menimbulkan stress dan kebingungan, tetapi juga dapat menciptakan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan risiko *burnout* (Sonny, 2012).

Burnout merujuk pada kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi yang diakibatkan oleh stres berkepanjangan di tempat kerja (Maslach & Leiter, 2016). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) baru-baru ini mengidentifikasi *burnout* sebagai “fenomena pekerjaan” dan mengakui *burnout* sebagai masalah kesehatan yang serius, berdasarkan revisi edisi ke-11 dari *International Classification Diseases* (ICD-11). Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg, seorang ahli psikologi klinis pada tahun 1974. Menurut Schultz & Schultz (2015), *burnout* adalah bentuk dari stress yang timbul

akibat beban kerja berlebihan, yang berakibat pada penurunan energi dan minat terhadap pekerjaan. Sementara itu, Pines & Aronson (dalam Quick & Tetrick, 2010) mengartikan *burnout* sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat keterlibatan individu dalam situasi emosional yang berlangsung dalam jangka panjang. Berdasarkan penelitian Woo dkk., (2020), di 49 negara dari enam wilayah geografis berdasarkan klasifikasi *World Bank Group* (WBG), menemukan bahwa prevalensi *burnout* tertinggi terjadi di Asia Tenggara dan Pasifik, mencapai 13,68%, diikuti oleh Amerika Latin dan wilayah Karibia dengan prevalensi 10,51%. Selain itu, penelitian mengenai *burnout* oleh Schaufeli (dalam Eviaty & Satiadarma, 2015) menunjukkan bahwa individu yang bekerja di sektor jasa merupakan kelompok yang paling rentan mengalami *burnout* dibandingkan profesi lainnya.

Ketika seorang karyawan mengalami *burnout*, ia cenderung merasa lelah, kurang termotivasi, dan mengalami penurunan konsentrasi sehingga berdampak negatif pada produktivitas, kualitas kerja, dan kemampuan mereka untuk berkolaborasi dengan rekan tim (Larasati dkk., 2020). Selain itu, *burnout* juga dapat menyebabkan karyawan merasa terasing dan tidak puas dengan pekerjaan, yang selanjutnya memperburuk kesehatan mental dan fisik. Oleh karena itu kinerja yang optimal tidak akan tercapai jika karyawan mengalami *burnout*.

Burnout dapat ditandai dengan beberapa gejala, seperti kelelahan fisik, mental dan emosional (Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* dapat menyebabkan depresi, gangguan tidur, serta berdampak negatif pada kualitas hidup. Jika tidak ditangani,

burnout dapat menyebabkan kelelahan berkepanjangan dan menghambat kemampuan untuk bekerja.

Berbagai fakta telah membuktikan bahwa *burnout* pada karyawan adalah masalah yang sangat penting untuk mendapat perhatian serius, karena dapat menimbulkan gejala yang bersifat multidimensi, termasuk gejala psikiatris, psikosomatis, somatis dan sosial (Larasati dkk., 2020). Gejala psikiatris yang dapat timbul akibat *burnout* yakni meliputi masalah kesehatan mental, seperti kecemasan dan depresi, gangguan konsentrasi, serta perubahan emosi. Karyawan yang mengalami *burnout* sering mengalami perasaan cemas dan depresi yang berkepanjangan. Mereka juga menjadi kesulitan untuk fokus dan mengingat informasi sehingga mengganggu kinerja sehari-hari. Adanya perubahan emosi juga merupakan dampak dari *burnout*. Munculnya sikap sinis, kehilangan minat terhadap pekerjaan, hingga perubahan kepribadian mengakibatkan penurunan semangat kerja dan motivasi individu.

Selain itu, *burnout* juga menimbulkan gejala psikosomatis. Gejala psikosomatis merupakan reaksi fisik terhadap stres mental. Karyawan mengalami kelelahan mental akibat *burnout*. Ini ditandai dengan perasaan lelah yang tidak berkurang meskipun sudah beristirahat. Kondisi ini sering kali disertai dengan gangguan tidur, seperti kesulitan untuk tidur atau tidur yang tidak nyenyak, yang selanjutnya berdampak negatif pada kesehatan secara keseluruhan. Kombinasi dari kelelahan terus-menerus dan masalah tidur ini dapat mengakibatkan kelemahan fisik, yang ditandai dengan penurunan energi dan stamina, sehingga mengganggu aktivitas sehari-hari. Apabila hal ini dibiarkan, maka akan memperburuk kondisi mental dan

fisik karyawan, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk menjalankan tugas dan mencapai kinerja yang optimal.

Burnout membawa dampak sosial bagi karyawan. Kondisi ini dapat memengaruhi interaksi dan hubungan interpersonal. *Burnout* dapat menciptakan hubungan yang tegang, seperti memicu konflik dengan rekan kerja, serta anggota keluarga dan teman. Karyawan yang mengalami *burnout* umumnya cenderung menjauh dari interaksi sosial, yang pada akhirnya dapat mengurangi akses mereka terhadap dukungan sosial yang dibutuhkan untuk menjaga kesejahteraan psikologis mereka. Selain itu, dampak *burnout* dapat menurunkan produktivitas tim. *Burnout* dapat menurunkan semangat kerja tim dan mempengaruhi kinerja kelompok secara keseluruhan. Menurut Weber & Jaekel-Reinhard (2000), *burnout* dapat memunculkan berbagai gejala sosial, seperti kecenderungan untuk menarik diri dari interaksi sosial serta meningkatnya frekuensi ketidakhadiran dalam pekerjaan. Dari hasil penelusuran literatur, diketahui bahwa beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout*, seperti stres yang berlangsung terus-menerus tanpa penanganan yang memadai, ketidakcocokan antara individu dengan lingkungan kerja, serta adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan realitas pekerjaan yang dihadapi (Maslach & Leiter, 2016).

Penelitian oleh Gan dkk., (2019) mengenai faktor-faktor yang berperan dalam terjadinya *burnout*, mengungkapkan hasil bahwa karakteristik sosiodemografi, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan berpengaruh terhadap kejadian *burnout*. Sementara itu, Zivin dkk., (2020), menambahkan bahwa masa kerja juga dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap *burnout*,

terutama pada individu yang berada di tahap pertengahan karir. Selain itu, Dyrbye dkk. (2013) mengungkapkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menjadi pemicu utama terjadinya *burnout*. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan staf pemasyarakatan di Amerika, penelitian tersebut menunjukkan bahwa 46% penyebab terbesar *burnout* yang dialami karyawan disebabkan oleh beban kerja yang berlebih. Di Indonesia, hasil sebuah survei mengungkapkan bahwa sekitar 64% karyawan mengalami peningkatan tingkat kelelahan akibat beban pekerjaan. Dari jumlah tersebut, sekitar 20% meyakini bahwa kelelahan psikologis merupakan faktor utama yang menyebabkan ketidakhadiran karyawan karena alasan kesehatan di tempat kerja. (Larasati dkk., 2020).

Mengingat banyaknya dampak negatif yang dapat ditimbulkan akibat *burnout*, baik bagi pekerja maupun perusahaan, maka penelitian mengenai kondisi ini menjadi sangat penting untuk dilakukan. *Burnout* dapat menurunkan produktivitas karyawan dan menghalangi tercapainya target kinerja perusahaan, yang pada akhirnya akan merugikan perusahaan tersebut (Larasati dkk., 2020).

Udara Group merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa pelayanan dan merupakan anak perusahaan dari PT. Aksara Juara Nusantara (AKSORO). Berbasis di Yogyakarta, Udara Group mengusung konsep rekreasi dengan mengedepankan pengalaman pelanggan sebagai keunggulan kompetitif utamanya. Unit bisnis perusahaan ini mencakup dua bidang utama, yaitu *Food & Beverage* serta *Lifestyle & Media*. Di sektor kuliner, Udara Group menaungi sejumlah restoran yang menyajikan hidangan khas lokal dengan suasana alam yang

menarik, seperti Resto Unagi & Udang Alam Kreo, Sate Gedhe, dan Resto Ikan Liar Bero.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan Pimpinan HRD (*Human Resource Development*) Udara Group pada bulan November 2024, ditemukan permasalahan bahwa kinerja karyawan akhir-akhir ini cenderung menurun. Menurut keterangan pihak HRD, penurunan ini mulai terlihat sejak pertengahan tahun 2024 seiring dengan peningkatan beban kerja dan dinamika internal yang terjadi pasca masa pemulihan operasional.

Menurut HRD, penurunan kinerja karyawan tampak dari beberapa hal, seperti menurunnya produktivitas kerja, meningkatnya jumlah keterlambatan masuk kerja, menurunnya kecepatan layanan, kesalahan dalam pencatatan pesanan, serta meningkatnya keluhan pelanggan terkait sikap dan performa pelayanan. Supervisor juga mencatat adanya penurunan partisipasi aktif dalam *briefing* harian, serta meningkatnya permintaan cuti dan izin mendadak yang mengganggu kelancaran operasional. Selain itu, terdapat keluhan bahwa beberapa karyawan merasa kewalahan dengan tugas yang diberikan. Penurunan ini dapat dikaitkan dengan gejala *burnout*, dimana karyawan mengalami kelelahan emosional dan fisik akibat tekanan kerja yang berkepanjangan (Maslach & Leiter, 2016). Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya menunjukkan beberapa ciri, seperti mudah merasa lelah, kehilangan motivasi, dan kesulitan berkonsentrasi (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2016). Selain itu, mereka juga merasa cemas, mengembangkan sikap negatif terhadap pekerjaan dan cenderung menarik diri dari interaksi sosial di lingkungan kerja (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2016).

Udara Group beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan berkembang pesat, di mana kebijakan dan peraturan terus-menerus diperbarui untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan. Pertumbuhan perusahaan sangat cepat, baik dari segi omset maupun perbaikan operasional, yang memungkinkan ekspansi cabang restoran baru dilakukan dalam waktu singkat. Maka dari itu, karyawan dituntut untuk selalu fokus pada pelayanan, cepat beradaptasi dengan peraturan baru, dan mengikuti tata cara melayani pelanggan yang mencakup sikap, ekspresi, dan gestur tubuh. Misalnya, dalam penyajian makanan, karyawan harus interaktif, komunikatif, sopan, ramah, dan selalu tersenyum. Namun, kondisi ini memicu terjadinya *burnout* pada karyawan Udara Group.

Burnout pada karyawan restoran sering kali disebabkan oleh berbagai faktor, seperti stres yang berlangsung dalam jangka panjang dan tidak tertangani secara efektif, ketidakcocokan antara individu dengan lingkungan kerjanya, serta adanya perbedaan antara harapan yang dimiliki karyawan dan realitas yang mereka hadapi di tempat kerja (Larasati dkk., 2020). Karyawan memiliki tugas yang beragam, mulai dari menyambut tamu, menjelaskan menu, mengambil pesanan, menyajikan makanan, hingga memastikan setiap pelanggan mendapatkan pengalaman bersantap yang memuaskan. Tanggung jawab ini juga mencakup menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani keluhan. Pekerjaan ini menuntut keterampilan komunikasi yang efektif, kemampuan bertahan dalam situasi tekanan tinggi, serta kecakapan dalam menangani kondisi yang berpotensi menimbulkan stres. Salah satu sumber stress yang signifikan dalam pekerjaan ini adalah *emotional labor*, yakni usaha individu untuk menampilkan emosi tertentu sesuai

dengan ekspektasi organisasi, meskipun tidak mencerminkan perasaan yang sebenarnya (Hochschild, 2012).

Konsep *emotional labor*, yang diperkenalkan oleh Hochschild pada tahun 1983, merujuk pada proses pengaturan emosi dari seseorang untuk menciptakan gerak tubuh dan wajah yang dapat diobservasi untuk memenuhi sebuah standar yang diberikan oleh perusahaan (Wharton, 2009). Dalam praktiknya, karyawan sering kali harus menekan perasaan negatif dan menampilkan emosi positif, meskipun dalam keadaan yang penuh tekanan (Sohn dkk., 2018). Tuntutan untuk terus-menerus menampilkan emosi positif ini dapat menjadi beban yang berat bagi karyawan. *Emotional labor* menjadi stressor ketika terjadi disonansi emosional, yaitu ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dan emosi yang ditampilkan. Ketidaksesuaian ini apabila berlangsung terus menerus, berpotensi menguras sumber daya emosional individu dan memicu kelelahan emosional yang berujung pada *burnout* (Sohn dkk., 2018). Meskipun pengelolaan emosi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tekanan yang terus-menerus dirasakan karyawan dalam menerapkan standar tersebut setiap hari menjadikan *emotional labor* sebagai salah satu penyebab utama menurunnya kinerja dan kesejahteraan psikologis karyawan (Jamaluddin.HB dkk., 2023).

Emotional labor telah diteliti sejak tahun 1983 oleh Russel, awalnya *emotional labor* didefinisikan sebagai pengelolaan emosi yang melibatkan tanda-tanda fisik dan mimik wajah yang dapat terlihat, sebagai bagian dari peran dalam pekerjaan (Hochschild, 2012). EL juga dimaknai sebagai kondisi di mana individu mengatur emosinya sebagai bentuk respons terhadap tuntutan pekerjaan, dengan tujuan untuk

membangkitkan atau meredam emosi dari orang lain demi mendukung pencapaian tujuan organisasi (A. Grandey dkk., 2013). Menurut Morris & Feldman (dalam Stets & Turner, 2006) *emotional labor* dikemukakan sebagai kemampuan individu secara sadar untuk melakukan usaha mengontrol emosi dan mengekspresikannya sesuai dengan harapan organisasi dalam konteks pekerjaan. Ekspresi emosional sesuai dengan kebutuhan organisasi seperti ini dapat menimbulkan perasaan tidak menyenangkan dan berkontribusi terhadap perkembangan stres dan *burnout* (Sohn dkk., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak hanya diharapkan untuk menjalankan tugas fisik, tetapi juga untuk menampilkan emosi tertentu, seperti senyuman dan sikap ramah, dalam interaksi sehari-hari. A. A. Grandey (2000) menyatakan bahwa individu yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus mampu menampilkan emosi positif yang diinginkan oleh organisasi, seperti tetap tersenyum meskipun tidak merasa ingin, serta harus selalu bersikap ramah dan sopan. Namun, *emotional labor* yang dilakukan secara terus-menerus dapat berkembang menjadi stres kerja, lebih jauh lagi, menurut Sohn dkk., (2018), *emotional labor* berperan sebagai salah satu *job stressor* yang signifikan, karena tekanan untuk menampilkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya dapat mengganggu keseimbangan emosional individu dan memicu *burnout*.

Emotional labor mencakup dua strategi utama dalam pengelolaan emosi, yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* merupakan emosi yang dimanipulasi secara permukaan tanpa ada perubahan emosi yang dirasakan. Sedangkan *deep acting* ialah strategi yang lebih mendalam, melibatkan upaya internal untuk menyesuaikan perasaan yang sebenarnya agar selaras dengan ekspresi emosional

yang dituntut oleh pekerjaan. Dalam hal ini, individu menekan dan mengubah emosi mereka agar lebih sesuai dengan emosi yang diharapkan (Hochschild, 2012). *Emotional labor* kini menjadi topik yang semakin mendapatkan perhatian dalam berbagai penelitian karena dianggap memiliki peran penting dalam dunia kerja. Robbins dan Judge (2017) menyebutkan bahwa *emotional labor* tidak terbatas pada profesi di sektor pelayanan publik saja, tetapi juga dapat ditemui di berbagai bidang pekerjaan lainnya.

Beberapa studi telah menunjukkan bahwa hubungan antara *emotional labor* dan *burnout* sangat relevan, terutama di industri yang menuntut keterampilan interpersonal yang tinggi. Salah satu studi mengenai *emotional labor*, yang bertujuan untuk mengkaji dampak kebijakan perusahaan terkait emosi terhadap strategi *emotional labor*, *burnout*, dan kinerja pramugari di maskapai penerbangan Korea Selatan, menunjukkan bahwa cara yang diterapkan oleh pramugari dalam mengekspresikan emosi mereka melalui strategi *emotional labor*, secara tidak langsung mempengaruhi tingkat *burnout* dan kinerja mereka (Lee dkk., 2014).

Penelitian serupa tentang *emotional labor* oleh Yadisaputra (2015) mengungkapkan adanya pengaruh *emotional intelligence* dan *emotional labor* terhadap karyawan di layanan Casino Hotel Marco. Hasilnya menunjukkan bahwa *emotional intelligence* (EI) berhubungan secara signifikan dan negatif dengan *emotional labor* (EL) pada *surface acting*. Sementara *emotional intelligence* (EI) memiliki dampak positif yang signifikan pada *emotional labor* (EL) pada *deep acting*. Penelitian ini mengungkap bahwa strategi pengaturan EL karyawan mempengaruhi hasil perilaku mereka kepada konsumen.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Hartini dkk. (2022). Subjek penelitian terdiri dari 102 karyawan *frontliner*, yaitu mereka yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan *frontliner* swasta cabang Medan. Artinya, semakin tinggi tingkat EL, semakin rendah tingkat *burnout*, dan sebaliknya, semakin rendah EL, semakin rendah pula tingkat *burnout*. Secara keseluruhan, beban kerja memberikan sumbangan efektif sebanyak 18,9% terhadap *burnout*, sementara 81,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Penelitian mengenai hubungan antara *emotional labor* dan *burnout* juga dilakukan oleh Hanum & Siswati (2017) pada karyawan BPS Kota Semarang, dengan 41 orang sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara EL dan *burnout*. Semakin tinggi tingkat EL, semakin rendah tingkat *burnout*-nya. EL memberikan sumbangan efektif sebesar 24 % terhadap *burnout*.

Kedua penelitian tersebut mengungkapkan hasil yang serupa, di mana perbandingan antara penelitian Hartini dkk. (2022) dan Hanum & Siswati (2017) menunjukkan kesamaan dalam temuan bahwa EL memiliki pengaruh negatif terhadap *burnout*. Keduanya menghasilkan kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat EL, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami karyawan. Namun, terdapat perbedaan dalam besaran sumbangan efektif yang ditemukan. Penelitian Hanum & Siswati (2017) menunjukkan sumbangan yang lebih besar, yaitu 24%, dibandingkan dengan 18,9% pada penelitian (Hartini dkk., 2022). Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan konteks dan jumlah subjek penelitian.

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Chen, Lan, Chiou, dan Lin pada tenaga kesehatan di Taiwan (2023) menunjukkan hasil yang sebaliknya. Hasilnya ditemukan adanya korelasi positif signifikan antara *emotional labor* dengan kelelahan emosional, kesehatan fisik, dan kesehatan mental, serta kecemasan. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa pengaruh *emotional labor* terhadap kesehatan fisik dan mental meningkatkan daya prediksi hingga 59,7% melalui kelelahan emosional, dan kelelahan emosional memiliki efek mediasi pada hubungan antara *emotional labor* dengan kesehatan fisik dan mental.

Penelitian mengenai *emotional labor* terus berkembang dan menunjukkan dampaknya yang signifikan terhadap kesejahteraan psikologis karyawan di berbagai sektor. Hopkins dkk., (2023) melalui penelitiannya mengungkapkan hubungan *emotional labor* dengan *burnout* di kalangan petugas polisi, dengan melibatkan empat distrik kepolisian di Inggris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional labor* yang dilakukan subjek berpengaruh pada tingkat *burnout* yang dialami. *Emotional labor* memiliki hubungan yang positif dengan *burnout*. Semakin sering individu menampilkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya, maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Sohn dkk., (2018), yang meneliti tenaga kerja rumah sakit dan membedakan antara *interpersonal service workers* (ISW) dan non-ISW. Penelitian ini menemukan bahwa pekerja rumah sakit yang berperan sebagai *interpersonal service workers* (ISW), yakni mereka yang secara langsung berinteraksi dengan pasien, menunjukkan tingkat *emotional labor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok non-ISW. Tingginya tuntutan untuk

menampilkan emosi tertentu dalam situasi yang sebenarnya penuh tekanan terbukti berkorelasi secara positif dengan stres kerja. Temuan ini menegaskan bahwa strategi regulasi emosi yang tidak sejalan dengan emosi yang dirasakan lebih berpotensi menimbulkan ketegangan psikologis dan kelelahan emosional yang memicu *burnout* (Sohn dkk., 2018).

Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Cukur, 2009) pada guru sekolah menengah atas yang bekerja di berbagai sekolah umum di Mugla, Turki. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *emotional labor* berhubungan positif dengan *burnout*. Ketiga penelitian tersebut memberikan hasil yang sama, yaitu adanya hubungan positif antara EL dengan *burnout*. Semakin tinggi frekuensi individu melakukan EL, maka semakin tinggi juga risiko mengalami *burnout*. Adanya perbedaan hasil antara penelitian-penelitian di atas menunjukkan adanya gap yang signifikan dalam mengenai hubungan antara *emotional labor* dan *burnout*. Oleh karena itu, penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan.

Kebaruan penelitian mengenai topik *emotional labor* dan *burnout* terletak pada fokusnya terhadap karyawan restoran, yang merupakan sektor yang belum banyak diteliti dibandingkan dengan profesi lain seperti guru, tenaga medis, polisi, pegawai negeri sipil, dan karyawan hotel. Sektor restoran memiliki dinamika interaksi sosial yang unik, di mana karyawan sering menghadapi tekanan untuk menunjukkan emosi positif meskipun mungkin mengalami stres. Penelitian ini penting karena dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana *emotional labor* mempengaruhi *burnout* di lingkungan kerja yang cepat dan intens.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang muncul adalah, “Apakah terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan Udara Group Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan Udara Group Yogyakarta, serta mengetahui seberapa besar sumbangan efektif *emotional labor* dengan *burnout*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ranah Psikologi Industri dan Organisasi, dengan memperkaya pemahaman tentang hubungan antara EL dan *burnout*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Partisipan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya *emotional labor*, sehingga dapat membantu karyawan mengelola emosi secara efektif agar terhindar dari *burnout*.

b. Bagi Perusahaan

Dengan memahami tentang *emotional labor* dan *burnout*, perusahaan diharapkan dapat mengimplementasikan strategi yang efektif untuk membantu karyawan dalam mengelola *emotional labor*, sehingga dapat mengurangi risiko *burnout* serta meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan secara keseluruhan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi awal bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji hubungan antara *emotional labor* dan *burnout*. Hasil dari studi ini dapat digunakan sebagai dasar perbandingan maupun pengembangan teori, khususnya dalam konteks industri jasa seperti restoran, serta membuka peluang eksplorasi di sektor-sektor lain yang memiliki karakteristik pekerjaan serupa. Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan desain penelitian yang lebih kompleks, seperti menggunakan metode campuran (*mixed-method*) guna menggali dimensi emosional secara lebih mendalam.