ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i2.9222

PENGARUH BEBAN KERJA DAN BURNOUT TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG TARANDAM KOTA PADANG

Effect of Workload and Burnout on Employee Performance through Work Stress as an Intervening Variable at the Tarandam Branch Office of Pegadaian, Padang City

Azura Mukzizah & Aminar Sutra Dewi
STIE KBP Padang
azuramukzizah@gmail.com; aminarsutradewi@akbpstie.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jan 21, 2026	Feb 13, 2026	Feb 25, 2026	Mar 2, 2026

Abstract

The issue of declining employee performance in financial service organizations has become increasingly salient when linked to workload and burnout, which have the potential to heighten job stress, while studies that specifically position job stress as an intervening variable in the relationship between workload, burnout, and employee performance in the context of state-owned pawn service enterprises remain limited. This study aimed to analyze the effect of workload and burnout on employee performance through job stress as an intervening variable at the Pegadaian Branch Office of Tarandam, Padang City. A quantitative approach with a survey design was employed, involving 40 employees selected using a total sampling technique. Data were

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

collected using Likert-scale questionnaires and analyzed with Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results showed that workload did not have a significant effect on employee performance, whereas burnout and job stress had a significant negative effect on performance. In addition, workload and burnout had a significant positive effect on job stress, and job stress was found to mediate the effect of both variables on employee performance. These findings reinforce job stress theory and underscore that controlling burnout and job stress is a key factor in maintaining and enhancing employee performance in state-owned financial service organizations. The practical implications suggest that management should design workload management policies and sustained psychological intervention programs to minimize job stress and burnout so that employee performance can be optimally maintained.

Keywords: Workload; Burnout; Job Stress; Employee Performance; SEM-PLS

Abstrak: Isu penurunan kinerja karyawan dalam organisasi jasa keuangan semakin relevan ketika dikaitkan dengan beban kerja dan *burnout* yang berpotensi meningkatkan stres kerja, sementara kajian yang secara khusus menempatkan stres kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara beban kerja, *burnout*, dan kinerja karyawan pada konteks BUMN sektor gadai masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, melibatkan 40 karyawan yang dipilih melalui teknik *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan *burnout* dan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Selain itu, beban kerja dan *burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, dan stres kerja terbukti memediasi pengaruh keduanya terhadap kinerja karyawan. Temuan ini memperkuat teori stres kerja dan menegaskan bahwa pengendalian *burnout* dan stres kerja merupakan faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan pada organisasi jasa keuangan milik negara. Implikasi praktisnya, manajemen perlu merancang kebijakan manajemen beban kerja dan program intervensi psikologis yang berkelanjutan untuk meminimalkan stres kerja dan *burnout*, sehingga kinerja karyawan dapat dipertahankan secara optimal.

Kata Kunci: Beban Kerja; Burnout; Stres Kerja; Kinerja Karyawan; SEM-PLS

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi, terutama pada sektor jasa keuangan yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan dan ketepatan pengambilan keputusan. Dalam beberapa tahun terakhir, isu mengenai penurunan kinerja karyawan menjadi perhatian serius, baik pada perusahaan swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Tekanan target, dinamika persaingan, serta tuntutan pelayanan prima mendorong perusahaan untuk memastikan karyawannya mampu bekerja

secara optimal. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak selalu berjalan sesuai harapan manajemen (Fhauzan & Ali, 2024). Kondisi ini menjadi semakin relevan ketika perusahaan dihadapkan pada target keuangan dan operasional yang ketat, seperti yang terjadi pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang.

Kinerja karyawan pada dasarnya mencerminkan hasil kerja yang dicapai secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Tinggi rendahnya kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi, capaian kinerja yang tidak memenuhi target dapat berdampak langsung pada keberlangsungan usaha, termasuk menurunnya laba, kualitas kredit, serta pertumbuhan jumlah nasabah. Data realisasi Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang tahun 2024 menunjukkan adanya beberapa indikator yang belum mencapai target, seperti peningkatan rasio kredit macet non-gadai, penurunan jumlah nasabah baru, serta laba usaha yang tidak sesuai harapan. Hal ini mengindikasikan adanya persoalan internal yang perlu dikaji lebih mendalam.

Penulis memandang bahwa persoalan tersebut tidak dapat dilepaskan dari aspek beban kerja dan kondisi psikologis karyawan. Beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas individu berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental. Hikmah et al. (2021) menyatakan bahwa setiap pekerjaan membawa tuntutan fisik dan mental tertentu, sehingga jika tidak dikelola dengan baik dapat memengaruhi produktivitas. Beban kerja yang berlebihan sering kali memicu penurunan fokus, meningkatnya kesalahan kerja, serta munculnya reaksi emosional negatif seperti mudah marah dan cepat lelah (Rohmaniah et al., 2023). Dalam praktiknya, karyawan yang harus menangani banyak tugas sekaligus atau menghadapi lembur mendadak cenderung mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi.

Selain beban kerja, fenomena burnout juga menjadi isu penting dalam dunia kerja modern. Burnout merupakan kondisi kelelahan emosional yang berkepanjangan akibat tekanan kerja terus-menerus, ditandai dengan menurunnya motivasi, munculnya sikap sinis, dan berkurangnya rasa pencapaian (Sitinjak et al., 2025). Dalam lingkungan kerja yang menuntut pencapaian target tinggi, burnout dapat berkembang secara perlahan tanpa disadari. Jika dibiarkan, kondisi ini tidak hanya merugikan individu, tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan dan reputasi organisasi (Ismayanti, 2020). Oleh karena itu, burnout

perlu dipahami bukan sekadar kelelahan biasa, melainkan sebagai masalah serius yang memengaruhi kinerja jangka panjang.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, namun menunjukkan hasil yang belum konsisten. Muslim dkk. (2023) serta Dewi & Waruwu (2023) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Sebaliknya, Qoyyimah et al. (2019) dan Rohmaniah et al. (2023) melaporkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan. Hal serupa juga terjadi pada penelitian mengenai burnout dan kinerja. Harahap et al. (2024) serta Astuti et al. (2023) menemukan adanya pengaruh signifikan burnout terhadap kinerja, sementara Maulidah et al. (2022) menyatakan sebaliknya. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya celah penelitian yang masih terbuka untuk dikaji lebih lanjut.

Lebih jauh, hubungan antara beban kerja, burnout, dan kinerja tidak terlepas dari peran stres kerja. Stres kerja dipahami sebagai kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, pola pikir, dan perilaku individu dalam bekerja (Fhauzan & Ali, 2024). Beberapa studi seperti Angelia & Widjaja (2024) serta Batubara & Abadi (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berperan sebagai mediator antara beban kerja dan kinerja. Namun, penelitian lain seperti Wibowo (2015) dan Mukaromah (2025) tidak menemukan peran mediasi tersebut. Inkonsistensi ini memperkuat urgensi untuk menguji kembali peran stres kerja sebagai variabel intervening dalam konteks organisasi yang berbeda.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menguji secara simultan pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada teori stres kerja dan teori kinerja yang menekankan bahwa tekanan kerja dan kondisi psikologis individu memengaruhi capaian hasil kerja. Integrasi ketiga variabel tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika kinerja karyawan dalam organisasi jasa keuangan.

Konteks penelitian pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang menjadi penting karena perusahaan ini merupakan lembaga jasa keuangan yang berorientasi pada pelayanan dan pencapaian target kredit. Tekanan target, risiko kredit macet, serta tuntutan menjaga loyalitas nasabah menempatkan karyawan pada posisi yang rentan terhadap beban kerja tinggi dan burnout. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara

akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui pengukuran variabel secara objektif dan analisis statistik (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Kota Padang pada Januari 2025. Rancangan penelitian disusun secara sistematis mulai dari penentuan variabel, penyusunan instrumen, hingga pengujian model struktural untuk memastikan keterkaitan antarvariabel dapat dianalisis secara empiris.

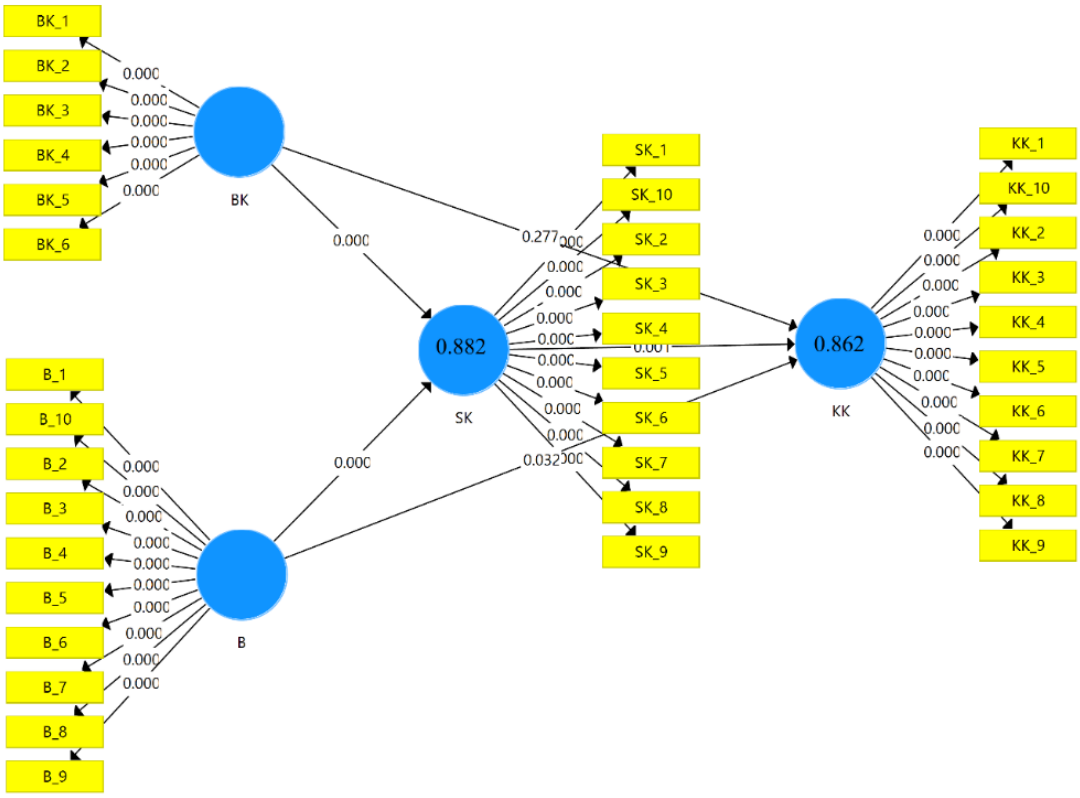
Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang yang berjumlah 40 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 100 orang), teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu kinerja karyawan (Priansa, 2018), beban kerja (Tarwaka, 2015), burnout (Maslach & Leiter, 2005), dan stres kerja (Afandi, 2018). Sebelum analisis lebih lanjut, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan ketepatan dan konsistensi pengukuran.

Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0. Analisis dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menguji

validitas konvergen dan reliabilitas komposit, serta evaluasi model struktural (inner model) untuk menilai nilai R-square, effect size (f^2), dan pengujian hipotesis melalui nilai t-statistic. Selain itu, pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui peran stres kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan (Jabbour et al., 2015). Pendekatan ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan simultan antarvariabel laten serta sesuai untuk ukuran sampel yang relatif kecil.

HASIL

Tahapan berikutnya yaitu melakukan pengujian hipotesis dengan menghitung nilai estimasi jalur pada model struktural menggunakan teknik bootstrapping. Jika nilai P lebih kecil dari batas signifikansi yang ditentukan (P < 0,05), maka korelasi antar variabel dinilai signifikan. Adapun hasil pengujian melalui bootstrapping pada analisis PLS-SEM disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. *Bootsrapping*

Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* juga dapat menunjukkan pengaruh langsung dan pengaruh mediasi antara variabel yang dapat diuraikan pada tabel dibawah:

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistik	P Values	Kesimpulan Hipotesis
Beban Kerja → Kinerja Karyawan	-0.212	1.088	0.277	H_1 Ditolak
Burnout → Kinerja Karyawan	-0.271	2.148	0.032	H_2 Diterima
Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0.481	3.357	0.001	H_3 Diterima
Beban Kerja → Stres Kerja	0.618	7.061	0.000	H_4 Diterima
Burnout → Stres Kerja	0.359	3.759	0.000	H_5 Diterima
Beban Kerja → Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0.297	2.716	0.007	H_6 Diterima
Burnout → Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0.173	2.799	0.005	H_7 Diterima

Sumber : hasil pengolahan data dengan PLS 3, n = 40

Mengacu pada Tabel 1, terlihat bahwa hubungan langsung antara beban kerja (BK) dan kinerja karyawan (KK) memiliki nilai t-statistik sebesar 1,088 < 1,960 dan p-value 0,277 > 0,05, sehingga pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan tidak signifikan. Jadi, hipotesis H1 yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.

Pada hubungan langsung antara *burnout* (B) dan kinerja karyawan (KK) memiliki nilai t-statistik 2.148 > 1.96 dan nilai p-value 0.032 < 0.05, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, H_2 yang diajukan dalam penelitian diterima.

Untuk korelasi langsung antara stres kerja (SK) dan kinerja karyawan (KK), nilai t-statistik tercatat sebesar 3,357 > 1,96 dan *p-value* 0,001 < 0,05, memperlihatkan adanya dampak signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Jadi, hipotesis H3 yang dikemukakan dalam penelitian diterima.

Korelasi langsung antara beban kerja (BK) dan stres kerja (SK) memperlihatkan nilai t-statistik sebesar 7,061 > 1,96 dan p-value 0,000 < 0,05, menandakan adanya dampak signifikan beban kerja terhadap stres kerja. Oleh sebab itu, hipotesis H4 dalam penelitian ini diterima.

Hubungan langsung antara *burnout* (B) dan stres kerja (SK) menunjukkan nilai t-statistik 3,759 > 1,96 dan p-value 0,000 < 0,05, yang menandakan pengaruh *burnout* terhadap

stres kerja bersifat signifikan. Jadi, hipotesis H5 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Hubungan tidak langsung antara beban kerja (BK) dan kinerja karyawan (KK) yang dimediasi oleh stres kerja (SK) menunjukkan nilai t-statistik sebesar 2,716 > 1,96 dan p-value 0,007 < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa stres kerja memiliki peran sebagai mediator dalam korelasi antara beban kerja dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis H6 dalam penelitian ini diterima.

Hubungan tidak langsung antara *burnout* (B) dan kinerja karyawan (KK) yang dimediasi oleh stres kerja (SK) memperlihatkan nilai t-statistik 2,799 > 1,96 dan p-value 0,005 < 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa stres kerja berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara *burnout* dan kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini diterima.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang

Temuan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja **tidak berpengaruh signifikan** terhadap kinerja karyawan di Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Artinya, tingkat beban kerja yang dirasakan karyawan tidak secara langsung menentukan naik-turunnya kinerja. Kondisi ini memberi sinyal bahwa beban kerja bukan satu-satunya faktor penentu, karena karyawan masih dapat mempertahankan performa ketika mereka mampu mengelola waktu dan ritme kerja dengan baik, meskipun target kerja berpotensi menambah tekanan. Selain itu, ketika karyawan menilai kompensasi yang diterima sebanding dengan tuntutan pekerjaan, beban kerja cenderung dipandang sebagai tantangan yang wajar sehingga tidak otomatis menurunkan kinerja (Ekhsan & Masruri, 2022).

Hasil ini sejalan dengan Ekhsan & Masruri (2022) menemukan bahwa beban kerja tidak berdampak signifikan terhadap kinerja. Namun, temuan ini berbeda dengan Muslim dkk. (2023) dan Hartati et al. (2024) yang menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, pola pembagian tugas, tingkat dukungan atasan, serta sistem pengendalian target yang berbeda antar instansi. Secara praktis, temuan ini mengisyaratkan bahwa manajemen tidak cukup hanya "mengurangi beban kerja", tetapi perlu memastikan adanya pembagian kerja yang adil

dan dukungan kerja yang memadai agar beban yang tinggi tidak berkembang menjadi tekanan psikologis yang mengganggu performa.

2. Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa burnout **berpengaruh negatif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa ketika karyawan mengalami kelelahan fisik, mental, maupun emosional yang berkepanjangan, kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif ikut menurun. Burnout umumnya dipicu oleh situasi kerja seperti lembur berlebihan, kondisi kerja yang kurang nyaman, rendahnya kepuasan kerja, serta minimnya kendali atau kemandirian dalam pekerjaan. Gejala yang muncul dapat berupa kelelahan emosional, turunnya motivasi dan aktualisasi diri, hingga depersonalisasi, yang pada akhirnya membuat karyawan merasa "jauh" dari pekerjaannya.

Secara konseptual, burnout dapat menurunkan kinerja melalui peningkatan kesalahan kerja, menurunnya ketelitian, melemahnya kreativitas dalam menyelesaikan masalah, dan ketidakmampuan mencapai standar kerja (Ismayanti, 2020). Dalam konteks Pegadaian, kondisi ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan ketepatan proses kerja yang sangat bergantung pada konsentrasi serta ketelitian. Temuan ini sejalan dengan (Napitupulu et al., 2021) yang menunjukkan burnout berdampak negatif signifikan terhadap kinerja, tetapi berbeda dengan Maulidah et al. (2022) yang menemukan burnout tidak berpengaruh signifikan. Implikasi praktisnya, organisasi perlu memandang burnout sebagai risiko kerja yang serius: bukan hanya soal "capek", melainkan kondisi yang dapat melemahkan produktivitas dan kualitas layanan, sehingga pencegahan seperti penataan beban lembur, dukungan psikologis, dan perbaikan iklim kerja menjadi relevan.

3. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang

Temuan penelitian menunjukkan bahwa stres kerja **berpengaruh negatif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi stres kerja yang dialami, semakin besar potensi penurunan kinerja. Stres kerja dapat mengganggu kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara fokus, terukur, dan konsisten. Pada tingkat tertentu, stres membuat individu sulit berkonsentrasi, mudah cemas, cepat tersinggung, agresif, sulit rileks, dan cenderung kurang kooperatif (Daniel, 2020). Jika kondisi ini berlangsung, kualitas dan kuantitas output kerja menjadi tidak stabil.

Temuan ini sejalan dengan Anisah (2017) yang sama-sama membuktikan pengaruh negatif signifikan stres kerja terhadap kinerja. Namun, hasil ini berbeda dengan Batubara dan Abadi (2022) yang menyatakan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Perbedaan tersebut bisa terjadi karena variasi konteks pekerjaan, mekanisme coping yang berbeda, serta dukungan organisasi yang tidak sama pada tiap lokasi penelitian. Dari sisi implikasi, manajemen perlu memberi perhatian pada sumber-sumber stres kerja, seperti kejelasan peran, komunikasi kerja, dan pengaturan target, agar tekanan kerja tidak berkembang menjadi gangguan performa.

1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang

Hasil penelitian membuktikan beban kerja **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap stres kerja. Dengan kata lain, peningkatan beban kerja cenderung diikuti oleh peningkatan stres kerja. Beban kerja yang tinggi terutama ketika waktu terbatas dan tuntutan pekerjaan meningkat mendorong munculnya respons negatif baik secara emosional, psikologis, fisik, maupun perilaku. Kondisi ini masuk akal karena ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kapasitas individu sering memunculkan perasaan tertekan dan tidak memiliki kontrol yang memadai.

Temuan ini konsisten dengan Angelia & Widjaja (2024); Batubara & Abadi (2022) yang juga menemukan beban kerja meningkatkan stres kerja. Secara praktis, hasil ini menggarisbawahi pentingnya evaluasi pembagian tugas, kejelasan prioritas kerja, serta pengaturan waktu dan target agar tuntutan kerja tidak berubah menjadi stres yang mengganggu kesehatan maupun produktivitas.

2. Pengaruh Burnout terhadap Stress Kerja pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang

Penelitian ini menunjukkan bahwa burnout **berpengaruh positif signifikan** terhadap stres kerja. Artinya, semakin tinggi burnout yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula stres kerja yang dialami. Burnout yang ditandai kelelahan fisik, mental, dan emosional membuat individu lebih mudah mengalami ketegangan psikologis. Ketika energi menurun dan pikiran dipenuhi tekanan, konsentrasi melemah dan pekerjaan terasa semakin berat, sehingga stres meningkat. Burnout juga dapat dipahami sebagai konsekuensi dari tekanan kerja yang berlangsung lama, yang akhirnya memperparah kondisi psikologis individu.

Temuan ini sejalan dengan Anisah (2017) yang menunjukkan burnout berdampak positif signifikan terhadap stres kerja. Implikasi praktisnya, upaya menekan stres kerja tidak cukup hanya dengan mengatur beban kerja, tetapi juga perlu mengelola burnout melalui intervensi yang menyentuh aspek kesejahteraan karyawan, pengaturan istirahat, serta dukungan sosial dan organisasi.

3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Pegadaian Cabang Kota Padang

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa stres kerja **memediasi** hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan. Artinya, beban kerja tidak langsung menurunkan kinerja, tetapi cenderung meningkatkan stres kerja terlebih dahulu, dan stres kerja inilah yang kemudian berdampak pada penurunan kinerja. Secara logis, ketika beban kerja meningkat dan tidak diimbangi dukungan atau kontrol kerja yang memadai, karyawan lebih rentan mengalami tekanan, perubahan emosi, dan gangguan konsentrasi, sehingga output kerja menurun.

Temuan ini sejalan dengan Batubara & Abadi (2022) yang menyatakan stres kerja berperan sebagai mediator dalam pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Namun, hasil ini berbeda dengan Mukaromah (2025) yang menyebut stres kerja tidak memediasi hubungan tersebut. Perbedaan ini menguatkan bahwa peran mediasi stres kerja sangat kontekstual, bergantung pada dinamika pekerjaan, budaya kerja, dan kebijakan organisasi. Implikasinya, pengelolaan kinerja tidak cukup hanya menyesuaikan beban kerja, tetapi juga harus mengendalikan stres kerja melalui kebijakan kerja yang lebih sehat dan realistis.

4. Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Pegadaian Cabang Kota Padang

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa stres kerja **memediasi** pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan. Ini berarti burnout berkontribusi meningkatkan stres kerja, lalu stres kerja memperkuat dampaknya terhadap penurunan kinerja. Burnout yang terjadi terus-menerus dapat menurunkan kesehatan fisik dan psikologis, memperbesar tekanan emosional, dan membuat individu semakin sulit beradaptasi dengan tuntutan kerja. Ketika stres meningkat, kemampuan berpikir jernih, mengelola emosi, dan mempertahankan konsistensi kerja ikut melemah (Anisah dkk., 2023).

Hasil ini mendukung Rohmaniah et al. (2023) yang membuktikan stres kerja memediasi pengaruh burnout terhadap kinerja. Namun, berbeda dengan Edo Yondha

Wibowo (2023) , yang tidak menemukan peran mediasi tersebut. Dari sisi kontribusi praktis, temuan ini menekankan bahwa intervensi untuk memperbaiki kinerja perlu menarget dua hal sekaligus: mengurangi burnout (misalnya lewat pengaturan jam kerja, jeda pemulihan, dukungan atasan) dan menurunkan stres kerja (misalnya melalui kejelasan peran, komunikasi, dan iklim kerja yang lebih suportif).

Penelitian ini dilakukan pada satu lokasi dengan jumlah responden yang relatif terbatas (40 karyawan), sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, data dikumpulkan menggunakan kuesioner sehingga masih mungkin muncul bias persepsi responden. Ke depan, studi lanjutan disarankan memperluas objek pada beberapa cabang atau lembaga sejenis, serta mempertimbangkan pendekatan campuran (mixed methods) agar dinamika beban kerja, burnout, stres, dan kinerja dapat dipahami lebih utuh.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga peningkatan atau penurunan beban kerja tidak secara langsung menentukan kualitas kinerja. Sebaliknya, burnout dan stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, yang berarti semakin tinggi tingkat kelelahan dan tekanan kerja yang dirasakan, semakin menurun pula performa karyawan. Selain itu, beban kerja dan burnout berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Temuan penting lainnya adalah stres kerja terbukti memediasi pengaruh beban kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, stres kerja menjadi mekanisme kunci yang menjelaskan bagaimana tekanan pekerjaan dan kelelahan emosional dapat berdampak pada penurunan kinerja.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkuat peran stres kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara faktor pekerjaan (beban kerja dan burnout) dan kinerja karyawan, khususnya dalam konteks lembaga jasa keuangan BUMN. Studi ini juga memperkaya bukti empiris bahwa faktor psikologis memiliki pengaruh yang lebih dominan dibanding sekadar tuntutan kuantitatif pekerjaan. Namun, penelitian ini terbatas pada satu cabang dengan jumlah responden yang relatif kecil, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas

objek penelitian pada beberapa cabang atau institusi serupa, menggunakan desain longitudinal untuk melihat dinamika stres dan burnout dari waktu ke waktu, serta mempertimbangkan variabel tambahan seperti kepuasan kerja, dukungan organisasi, atau gaya kepemimpinan guna memperoleh model yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Angelia, M., & Widjaja, W. (2024). Pengaruh Selebgram Endorsement dan E-WOM terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Bittersweet by Najla* melalui Niat Beli. *Studi Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen, 4*(1), 13–31. https://penerbitgoodwood.com/index.php/sakman/article/view/3074

Anisah, A. S. (2017). Pola Asuh Orang Tua dan Implikasinya terhadap Pembentukan Karakter Anak. *Jurnal Pendidikan UNIGA, 5*(1), 70–84. https://journal.uniga.ac.id/index.php/jp/article/view/43

Astuti, E. P., Hermawati, R., & Handayani, R. (2023). Pengaruh Capital Adequacy Ratio dan Loan to Deposit Ratio terhadap Return on Asset pada PT Bank Mandiri. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 6*(1), 143–150. https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/628

Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1*(11), 2483–2496. https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/385

Daniel, C. O. (2020). Effects of job stress on employee's performance. *Journal Binet, 6*(2). https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40

Dewi, A. S., & Waruwu, D. (2023). The effect of work motivation and workload on employee performance in PT. PLN (Persero) UPT Padang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, 3*(1), 412–422. https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/196

Edo Yondha Wibowo, R. H. (2023). Pengaruh Perilaku Keuangan, Gaya Hidup, Financial Attitude dan Literasi Keuangan terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YPPI Rembang. *Pengaruh Perilaku Keuangan, Gaya Hidup, Financial Attitude Dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas YPPI Rembang, 23*, 299–305. https://doi.org/10.31862/9785426311961

Ekhsan, M., & Masruri, A. (2022). Peran Stres Kerja sebagai Mediasi pada Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11*(1), 753–761. https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/792

Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan melalui Stress Kerja. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara, 2*(4), 169–176. https://siberpublisher.org/JPSN/article/view/290

Harahap, Z. I., Lubis, S. N., & Aritonang, E. Y. (2024). The impact of financial literacy, inclusion, and access on MSME growth and welfare in North Sumatra: A mediating role of business growth. *Journal of Ecohumanism, 3*(7), 3271–3283. https://ecohumanism.co.uk/joe/ecohumanism/article/view/4456

Hartati, D. V., Sulastriani, R., & Nurmala, E. (2024). Influential Factors Affecting Sea Transportation Services to Enhance Customer Satisfaction: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Transportasi Laut guna Mendukung Kepuasan Pengguna Jasa. *ALTAIR: Jurnal Transportasi Dan Bahari, 1*(1), 21–27. https://jurnal.atriastar.com/index.php/altair/article/view/16

Hikmah, H., Maulana, M., & Rosdiana, R. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Balai Latihan Kerja (BLK) Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca: Ekonomi, Bisnis, Manajemen, Akuntansi, 4*(2), 13–24. https://doi.org/10.56070/jinema.v4i2.34

Ismayanti, I. (2020). Peningkatan Aktivitas dan Hasil Belajar Materi Perubahan Lingkungan Fisik melalui Model Pembelajaran Time Token Berbasis Media Flashcard. *Journal of Education Action Research, 4*(1), 95–102. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JEAR/article/view/23967

Jabbour, C. J. C., Jugend, D., de Sousa Jabbour, A. B. L., Gunasekaran, A., & Latan, H. (2015). Green product development and performance of Brazilian firms: Measuring the role of human and technical aspects. *Journal of Cleaner Production, 87*, 442–451. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.09.036

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.

Maulidah, K., Ali, S., & Pangestuti, D. C. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan RSU "ABC" Jakarta Selatan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Manajemen, 3*(2), 159–176. https://penerbitgoodwood.com/index.php/Jakman/article/view/611

Mukaromah, N. (2025). The influence of innovative learning methods and Islamic education teacher competency on student motivation and learning outcomes. *Proceeding of the Excellent Campus and Technology Conference, 2*(1), 195–206. https://eprosiding.unupasuruan.ac.id/index.php/pectc/article/view/20

Napitupulu, J. H., Ellyawati, N., & Astuti, R. F. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan dan Sikap Keuangan terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa Kota Samarinda. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE), 9*(3), 138–144. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jupe/article/view/42589

Qoyyimah, M., Abrianto, T. H., & Chamidah, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2*(1). https://doi.org/10.24269/asset.v2i1.2548

Rohmaniah, L., Musriati, T., & Widayanto, M. T. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Probolinggo. *JUMAD: Journal Management, Accounting, & Digital Business, 1*(3), 321–330. https://ejournal.cria.or.id/index.php/db/article/view/149

Sitinjak, R., Silalahi, M., & Adinugraha, F. (2025). Ethnobotany of Pelleng, a Pakpak Batak spiced rice from Bakal Julu community, and its application in biology learning through educational posters. *Borneo Journal of Biology Education (BJBE), 7*(2), 159–171. https://jurnal.ubt.ac.id/index.php/bjbe/article/view/375

Wibowo, C. T. (2015). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Journal of Business and Management), 15*(1), 1–16. https://jurnal.uns.ac.id/jbm/article/view/4108