

ANALISIS PERAN *JOB STRESS* DALAM HUBUNGAN *WORK AMBIGUITY* DAN *SOCIAL SUPPORT* TERHADAP *JOB BURNOUT*

Ayu Marta Sabrina¹, Sobrotul Imtikhanah²

¹Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

ayumarthas23@gmail.com

Abstrak

Fenomena job burnout kerap dialami oleh karyawan yang bekerja pada sektor ritel, terutama akibat adanya ketidakjelasan peran (work ambiguity) dan rendahnya dukungan sosial (social support) di lingkungan kerja. Kondisi ini apabila tidak dikelola dengan baik dapat meningkatkan tingkat stres kerja (job stress) yang pada akhirnya memperburuk kelelahan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran job stress dalam hubungan antara work ambiguity dan social support terhadap job burnout pada karyawan perusahaan ritel di Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 141 karyawan perusahaan ritel di Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang mengukur work ambiguity, social support, job stress, dan job burnout dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (SEM PLS) untuk menguji hubungan langsung maupun peran mediasi job stress antar variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa work ambiguity tidak berpengaruh signifikan terhadap job burnout. Sebaliknya, social support berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout, begitu juga job stress yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout. Analisis mediasi memperlihatkan bahwa job stress memediasi secara signifikan hubungan antara work ambiguity terhadap job burnout, serta hubungan antara social support terhadap job burnout. Hal ini menegaskan peran sentral job stress dalam mempengaruhi kelelahan kerja karyawan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa job stress memiliki peran penting dalam menjembatani pengaruh work ambiguity maupun social support terhadap job burnout.

Kata kunci: *Work ambiguity, social support, job stress, job burnout, SEM-PLS*

ANALYSIS OF THE ROLE OF *JOB STRESS* IN THE RELATIONSHIP OF *WORK AMBIGUITY* AND *SOCIAL SUPPORT* TOWARDS *JOB BURNOUT*

Abstract

Job burnout is a common phenomenon experienced by employees in the retail sector, particularly due to role ambiguity (work ambiguity) and the lack of social support in the workplace. If not properly managed, these conditions may increase job stress, which in turn exacerbates employee burnout. This study aims to analyze the role of job stress in the relationship between work ambiguity and social support on job burnout among retail employees in Pekalongan City. This research employed a quantitative approach with a sample of 141 retail employees in Pekalongan City, selected using purposive sampling. Data were collected through a structured questionnaire using a Likert scale to measure work ambiguity, social support, job stress, and job burnout. Data analysis was conducted using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (SEM-PLS) to examine both direct relationships and the mediating role of job stress. The findings indicate that work ambiguity has no significant effect on job burnout. In contrast, social support has a positive and significant effect on job burnout,

as does job stress. The mediation analysis further reveals that job stress significantly mediates the relationship between work ambiguity and job burnout, as well as between social support and job burnout. This study concludes that job stress plays a central role in bridging the influence of both work ambiguity and social support on job burnout among retail employees.

Keywords: *Work ambiguity, social support, job stress, job burnout, SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Di era saat ini, kesejahteraan karyawan menjadi semakin penting, terutama setelah COVID-19, yang telah mengubah lingkungan kerja dan menunjukkan betapa pentingnya kesehatan mental dan fisik. Kesehatan pekerja sangat penting, dan salah satu langkah penting untuk menjaga kesejahteraan dan produktivitas adalah mencegah kelelahan kerja, juga dikenal sebagai job burnout. Kelelahan kerja merupakan masalah serius yang berdampak pada karyawan dan organisasi, karena dapat menyebabkan penurunan motivasi, kinerja, dan produktivitas, serta peningkatan absensi, turnover, dan risiko gangguan kesehatan mental. Oleh karena itu, penting untuk melakukan upaya untuk mencegah burnout untuk menjaga kesejahteraan dan produktivitas karyawan. (Carissa et al., 2024).

Tekanan kerja yang tinggi dalam industri ritel merupakan masalah kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk beban emosional, ketidakamanan kerja, dan karakteristik demografi. Sektor ritel, yang identik dengan sifatnya yang dinamis dan berorientasi pada pelanggan, sering kali membuat karyawan mengalami stres tinggi, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka (Ghani et al., 2022). Sebagian besar karyawan Indonesia mengalami burnout pekerjaan. Menurut Abdul Aziz dan Ong (2024), tingkat job burnout mencapai 62,91% di kalangan pekerja dewasa di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, menurut penelitian. Ada banyak alasan untuk ini.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Naluri (2024) menunjukkan bahwa burnout telah menjadi masalah utama di Asia Tenggara. Menurut laporan "Burnout Crisis: The Factors Driving Burnout in Southeast Asia", Indonesia menempati peringkat ketiga tertinggi dalam tingkat kelelahan kerja, lebih dari 65%, hanya setelah Filipina dan Singapura. Angka tinggi ini menunjukkan bahwa stres kerja, ketidakjelasan peran (work ambiguity), dan kurangnya dukungan sosial adalah masalah penting bagi pekerja Indonesia. Terutama dalam industri ritel, seperti yang terjadi di Kota Pekalongan, masalah ini dapat berdampak langsung pada kesehatan mental dan produktivitas pekerja. Survei Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (2022) menunjukkan bahwa 45% karyawan ritel di Kota Pekalongan mengalami job stress yang sangat tinggi. Kota Pekalongan sebagai pusat industri memiliki karakteristik unik dengan jam kerja panjang (10–12 jam per hari) dan target penjualan yang agresif.

Hasil observasi awal menunjukkan tingkat burnout yang cukup tinggi di tiga perusahaan ritel besar di Kota Pekalongan, yaitu Matahari, Ramayana, dan Transmart. Data dari kepala SDM masing-masing perusahaan menunjukkan bahwa tingkat job burnout di Matahari Plaza Mall mencapai 65% (117 dari 180 karyawan), di Ramayana Square sebesar 50% (60 dari 120 karyawan), dan di Transmart Pekalongan sebesar 40% (40 dari 100 karyawan). Burnout yang berlangsung lama dapat menyebabkan kelelahan fisik, emosional, dan mental, yang berdampak signifikan pada kinerja dan kesejahteraan karyawan. Ini dapat menurunkan kepuasan kerja, meningkatkan ketidakhadiran, dan menyebabkan masalah kesehatan mental seperti depresi dan kecemasan. Dalam industri ritel, interaksi pelanggan yang terus menerus, beban emosional, dan lingkungan kerja yang tidak ideal semuanya menyebabkan kelelahan kerja menjadi lebih buruk (Ivanovic et al., 2020).

Tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya kontrol, dan dukungan manajerial maupun rekan kerja yang tidak memadai sangat erat kaitannya dengan job burnout pada pekerja ritel (Kalinienė et al., 2021). Sektor ritel kerap diidentikkan dengan burnout karena tuntutan kerja yang tinggi, kelelahan emosional, dan kebutuhan untuk terus-menerus berinteraksi dengan pelanggan. Kurangnya keterampilan mengatasi masalah, khususnya dalam menggunakan strategi defensif, dapat memperburuk gejala job burnout (Ronginska & Doliński, 2020). Kondisi ini berdampak pada perusahaan dengan menurunkan produktivitas, meningkatkan biaya, dan mempengaruhi kesejahteraan karyawan secara keseluruhan (Ismail & Owaida, 2023; Yanna et al., 2023).

Job burnout dan job stress merupakan fenomena yang saling terkait erat. Kelelahan merupakan akibat dari job stress berkepanjangan, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya rasa pencapaian pribadi. Pekerja yang mengalami stres tinggi memiliki kemungkinan delapan kali lebih besar mengalami burnout (Laureano-Morales et al., 2024). Ketidakjelasan peran, atau work ambiguity, adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan kelelahan kerja selain stres pekerjaan. Menurut Kalinienė et al. (2021), kehilangan kontrol kerja dan dukungan sosial menyebabkan lelah. Sebagian besar, work ambiguity ditandai dengan beberapa hal: kebingungan dalam menjalankan tugas, ketidakpastian terhadap ekspektasi perusahaan, dan kesulitan memahami tanggung jawab kerja (Liu et al., 2024). Ada kemungkinan bahwa tingkat work ambiguity yang tinggi menyebabkan pekerja merasa tertekan dan ingin berpindah kerja (Akbaş et al., 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Liu et al. (2024), ketidakjelasan pekerjaan menyebabkan kelelahan emosional dan depersonalisasi, terutama selama pandemi. Temuan ini sejalan dengan studi meta-analitik oleh Singh dan Garg (2024) yang menjelaskan bahwa work ambiguity adalah prediktor kuat terhadap job burnout, khususnya di sektor ritel. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Sagita (2023) dan Scholze et al. (2024).

Sementara itu, banyak penelitian menunjukkan bahwa social support berfungsi sebagai pelindung terhadap job burnout. Dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat meningkatkan rasa memiliki dan mengurangi tekanan psikologis. Alfar'Izi et al. (2024) menemukan bahwa dukungan dari keluarga serta rekan kerja secara signifikan mengurangi tingkat job burnout di sektor ritel, terutama terkait tekanan target penjualan dan jam kerja panjang. Selain itu, job stress terbukti berkontribusi langsung terhadap job burnout. Penelitian Hu et al., (2025) pada manajer keperawatan menunjukkan bahwa job stress memiliki pengaruh langsung terhadap job burnout, sedangkan job burnout juga berperan sebagai mediator terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain oleh Dharma dan Hardjono (2025), Eka & Nur Zultan (2020), serta Ejaz dan Khaliq (2025) juga menegaskan keterkaitan kuat antara job stress dan job burnout.

Meskipun banyak penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara job stress, work ambiguity, dan social support dengan job burnout, masih terdapat keterbatasan yang menimbulkan celah penelitian (research gap) penting untuk dikaji. Sebagian besar studi sebelumnya hanya menyoroti hubungan langsung antara stres kerja dan ambiguitas peran terhadap burnout, tanpa memberikan perhatian cukup pada interaksi simultan ketiga variabel tersebut. Khususnya, social support sering kali tidak dipertimbangkan sebagai variabel independen yang setara, padahal memiliki peran penting dalam memperkuat ketahanan psikologis individu. Selain itu, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena burnout di kalangan karyawan sektor ritel di daerah berkembang seperti Kota Pekalongan, yang memiliki dinamika sosial, ekonomi, dan budaya lokal yang unik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi celah tersebut dengan memberikan kontribusi kebaruan baik secara konteks maupun teori. Dari segi konteks, penelitian ini berfokus pada karyawan perusahaan ritel di Kota Pekalongan yang belum banyak dikaji sebelumnya. Dari segi teori, penelitian ini mengintegrasikan job stress sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara work ambiguity dan social support terhadap job burnout. Penelitian ini tidak hanya meneliti pengaruh langsung work ambiguity dan social support terhadap burnout, tetapi juga menguji bagaimana job stress berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengaruh tersebut, sehingga menghasilkan model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan dinamika burnout di tempat kerja.

Model Job Demands-Resources (JD-R), yang mengatakan bahwa kebosanan terjadi ketika tidak ada keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (job demands) dan sumber daya yang tersedia (job resources). Dalam situasi ini, ambiguitas peran dan tekanan yang terkait dengan pekerjaan berfungsi sebagai tuntutan pekerjaan; di sisi lain, dukungan sosial berfungsi sebagai sumber daya pekerjaan yang dapat mengurangi efek negatif dari tekanan tersebut. Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pemahaman teoritis dan praktis tentang komponen yang mempengaruhi burnout. Ini juga akan memberikan implikasi manajemen yang relevan bagi perusahaan ritel di Indonesia, khususnya di daerah berkembang seperti Kota Pekalongan.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Job Demand Resources Theory (JD-R)

Model konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan teori JD-R. Menurut Vitrian Drajat Prabowo, (2024) teori *Job Demand-Resources* adalah model yang dirancang untuk memahami bagaimana sumber daya pekerjaan (*job resource*) dan tuntutan pekerjaan (*job demand*) memengaruhi kesejahteraan karyawan. Menurut Model JD-R, dua mekanisme telah diidentifikasi sebagai penyebab utama kelelahan yang terkait dengan pekerjaan. Kategori pertama berkaitan dengan kondisi kerja yang tidak menguntungkan dan stres, di mana tuntutan pekerjaan menyebabkan kelelahan. Kategori berikutnya terkait dengan kurangnya sumber daya pekerjaan, yang menyebabkan ketidakpedulian, akibat penurunan motivasi yang signifikan.

Work Ambiguity

Menurut Aprianti & Yusuf, (2024) *Work ambiguity* atau Ambiguitas kerja berkaitan dengan ketidakjelasan aturan dalam bekerja, kesadaran tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan serta kesamaran harapan dari orang lain terkait peran atau pekerjaan yang ditugaskan. Aprianti & Yusuf, (2024) mengatakan bahwa ambiguitas kerja dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian atau perasaan tidak aman mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan seperti, lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam.

Social Support.

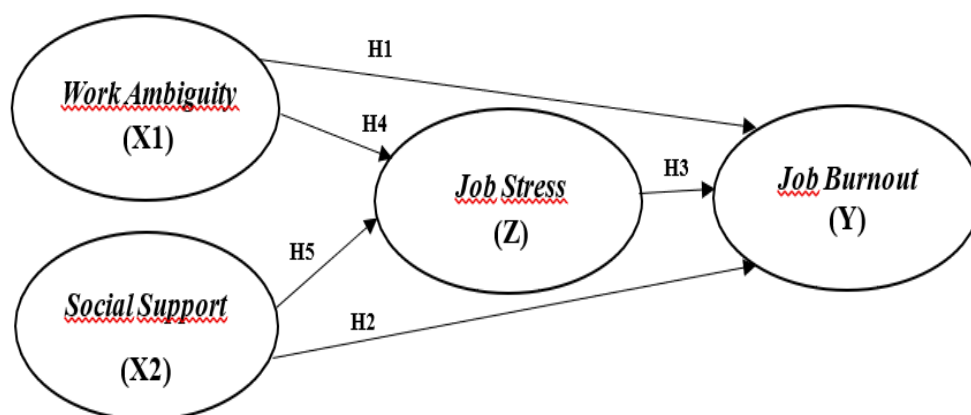
Menurut Fajar Noorrahman et al (2023), dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai pemberian nasihat, motivasi, bimbingan, dan solusi dari orang-orang terdekat seseorang, biasanya diberikan saat menghadapi kesulitan. Dukungan sosial didefinisikan sebagai bantuan emosional, informasi, atau emosional yang diberikan oleh orang-orang di sekitar seseorang untuk membantu mereka mengatasi masalah yang dihadapi dalam hidup. Selain itu, Marliana et al (2024) mendefinisikan dukungan sosial sebagai informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai, diperhatikan, dihargai, dan dihormati, serta terlibat dalam jaringan komunikasi dan tanggung jawab bersama.

Job Burnout.

Seperti yang dijelaskan oleh Rahmadani et al (2023), kelelahan didefinisikan sebagai kondisi di mana seseorang mengalami kelelahan yang mendalam saat menjalankan tugas pekerjaan, yang mengakibatkan kelelahan fisik, emosional, dan mental. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan sifat pekerjaan yang seringkali membutuhkan investasi waktu dan tenaga yang signifikan, terutama dalam konteks yang ditandai dengan beban emosional yang tinggi. Akibatnya, karyawan mungkin mengalami penurunan kinerja di tempat kerja. Menurut Yosanti & Kasmita (2020), kelelahan adalah kondisi stres psikologis yang ekstrem yang menyebabkan kelelahan emosional dan hilangnya keinginan untuk bekerja. Telah dibuktikan bahwa paparan terhadap stres kerja yang konstan dapat menyebabkan perkembangan kelelahan.

Job Stress.

Stres adalah hal yang umum dan setiap orang di seluruh dunia pasti pernah mengalaminya. Stres adalah ketika seseorang merasa tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Orang yang mengalami stres juga mungkin gugup dan khawatir. Tinambunan et al. (2022) mengatakan stres kerja adalah ketika seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak dapat atau tidak dapat mereka selesaikan. Proses yang menyebabkan seseorang merasa sakit, tidak nyaman, atau tegang karena pekerjaan mereka, tempat kerja mereka, atau kondisi kerja tertentu dikenal sebagai stres kerja. Menurut Risma Sukmawati (2022), stres kerja adalah ketika seorang karyawan mengalami tekanan fisik, psikologis, dan emosional karena tuntutan dan tekanan yang terkait dengan pekerjaan mereka. Ini dapat terjadi karena beban kerja yang berlebihan, ketidaksesuaian peran, konflik interpersonal, atau pekerjaan yang tidak terkontrol.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

- Hipotesis 1 : *Work Ambiguity* berpengaruh positif signifikan terhadap *Burnout* Karyawan pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan.
- Hipotesis 2 : *Social Support* berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout* karyawan.
- Hipotesis 3 : *Job Stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *Burnout* Karyawan pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan.
- Hipotesis 4 : *Work ambiguity* berpengaruh positif signifikan terhadap *Job Burnout* dengan *Job Stress* sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan.

Hipotesis 5 : *Social support* berpengaruh positif signifikan terhadap *Job Burnout* dengan *Job Stress* sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel yang dapat diukur secara numerik, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang bersifat empiris, sistematis, dan rasional untuk memperoleh data yang dapat diukur, serta menggunakan analisis statistik sebagai metode utama untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh work ambiguity (X1) dan social support (X2) terhadap job burnout (Y), dengan job stress (Z) sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, pendekatan kuantitatif dipandang paling sesuai untuk menjawab tujuan penelitian ini.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 di perusahaan ritel yang berlokasi di Kota Pekalongan. Perusahaan yang menjadi lokasi penelitian meliputi Matahari Plaza Pekalongan, Transmart Pekalongan, dan Ramayana Pekalongan Square. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa industri ritel di Kota Pekalongan memiliki karakteristik pekerjaan yang menuntut, seperti tekanan target penjualan yang tinggi, tuntutan pelayanan yang intens, jam kerja panjang, serta sistem kompensasi yang kompetitif. Kondisi ini dapat memicu tingginya tingkat stres kerja dan risiko burnout pada karyawan, sehingga lokasi tersebut relevan dengan fokus penelitian.

Target/Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan semua karyawan perusahaan ritel di Kota Pekalongan, termasuk 117 karyawan di Matahari Plaza Pekalongan, 40 karyawan di Transmart Pekalongan, dan 60 karyawan di Ramayana Square Pekalongan, total 217 karyawan. Studi ini dipilih karena perusahaan ritel dikenal memiliki tekanan kerja tinggi, yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan, terutama karena tuntutan target penjualan, jam kerja yang panjang, dan interaksi langsung dengan pelanggan.

Untuk memastikan bahwa sampel yang diambil sesuai dengan populasi yang relevan dengan tujuan penelitian, teknik pengambilan sampel purposive (non-probability) digunakan. Sampel harus memenuhi kriteria berikut: mereka adalah karyawan tetap atau kontrak yang telah bekerja selama minimal satu tahun, bekerja di bidang yang memiliki banyak pekerjaan, seperti kasir, layanan pelanggan, bagian SDM, operasional, inventory, dan supervisor. Mereka juga harus dalam rentang usia produktif dan bersedia mengisi kuesioner secara keseluruhan.

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan tingkat kesalahan (margin of error) 5%. Hasilnya adalah 140,68 sampel, yang kemudian dibulatkan menjadi 141 peserta. Jumlah ini dianggap cukup untuk menghasilkan data representatif, mengurangi kemungkinan bias, dan meningkatkan validitas internal penelitian..

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber seperti buku referensi, jurnal ilmiah, dan data instansi terkait yang mendukung pembahasan penelitian.

Instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner

dengan skala Likert lima poin, yaitu rentang skor dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner disusun untuk mengukur empat variabel penelitian, yakni work ambiguity (X1), social support (X2), job burnout (Y), dan job stress (Z). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut diadaptasi dari penelitian sebelumnya, antara lain:

- Work ambiguity: kejelasan kewenangan dan tugas, kejelasan tujuan kerja, kemampuan mengatur waktu, pemahaman tanggung jawab, serta pemahaman evaluasi kinerja.
- Social support: dukungan emosional, dukungan apresiasi, dukungan instrumental, dan dukungan informasi.
- Job burnout: kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.
- Job stress: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi.

Dua metode pengumpulan data adalah wawancara dan kuesioner. Perwakilan HRD di setiap organisasi menerima kuesioner secara online melalui tautan yang dikirimkan kepada mereka, yang kemudian didistribusikan kepada karyawan. Selain itu, wawancara dilakukan dengan manajer dan karyawan lainnya untuk mengetahui lebih banyak tentang kondisi kerja dan masalah terkait stres dan kelelahan kerja.

Teknik Analisis Data

Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) adalah metode yang digunakan untuk melakukan analisis data. Metode ini dipilih karena memiliki kemampuan untuk menganalisis hubungan kausal antarvariabel laten yang kompleks. Selain itu, metode ini tidak menuntut asumsi distribusi normal. Analisis dilakukan dalam dua tahap: analisis model pengukuran (luar model) dan model struktural (dalam model). Pada tahap ini, indikator diuji untuk validitas dan reliabilitas. Validitas konvergen diuji dengan kriteria pengisian faktor lebih dari 0,5 dan AVE lebih dari 0,5; validitas diskriminan diuji dengan kriteria pengisian cross lebih dari 0,7; dan reliabilitas konstruk diuji dengan nilai Reliabilitas Komposit lebih dari 0,7 dan Alpha Cronbach lebih dari 0,6. Selain itu, nilai VIF digunakan untuk menguji multikolinearitas; nilai VIF di bawah 5 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas.

Selanjutnya pada tahap model struktural, dilakukan pengujian hubungan antarvariabel laten dengan melihat nilai R^2 untuk mengukur kekuatan prediksi model, Q^2 untuk menilai kemampuan prediktif model, serta F^2 untuk mengetahui besarnya pengaruh relatif variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji signifikansi hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistic dan p-value, baik untuk pengaruh langsung (direct effect) maupun pengaruh tidak langsung (indirect effect) melalui variabel mediasi. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila nilai $t > 1,96$ dan $p < 0,05$ pada tingkat signifikansi 5%.

Dengan teknik analisis ini, diharapkan dapat diketahui hubungan kausal antara work ambiguity dan social support terhadap job burnout, serta peran job stress sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Tabel Outer Loading

N o	Variabel	Item	r hitung	Keterangan
1	Work	WAg1	0.779	VALID

	<i>Ambiguity</i>	WAg2	0.763	VALID
		WAg3	0.766	VALID
		WAg4	0.761	VALID
		WAg5	0.730	VALID
		WAg6	0.748	VALID
		WAg7	0.752	VALID
		WAg8	0.790	VALID
		WAg9	0.763	VALID
		WAg10	0.761	VALID
2	<i>Social Support</i>	SSp1	0.754	VALID
		SSp2	0.739	VALID
		SSp3	0.771	VALID
		SSp4	0.761	VALID
		SSp5	0.710	VALID
		SSp6	0.827	VALID
		SSp7	0.761	VALID
		SSp8	0.750	VALID
		SSp9	0.762	VALID
		SSp10	0.746	VALID
		SSp11	0.800	VALID
		SSp12	0.787	VALID
3	<i>Job Burnout</i>	JBo1	0.792	VALID
		JBo2	0.782	VALID
		JBo3	0.752	VALID
		JBo4	0.810	VALID
		JBo5	0.770	VALID
		JBo6	0.774	VALID
		JBo7	0.757	VALID
		JBo8	0.828	VALID
		JBo9	0.782	VALID
		JBo10	0.747	VALID
		JBo11	0.782	VALID
		JBo12	0.775	VALID
		JBo13	0.788	VALID
		JBo14	0.760	VALID
		JBo15	0.838	VALID
		JBo16	0.791	VALID
		JBo17	0.795	VALID
4	<i>Job Stress</i>	JSs1	0.799	VALID
		JSs2	0.751	VALID
		JSs3	0.803	VALID
		JSs4	0.759	VALID
		JSs5	0.762	VALID
		JSs6	0.771	VALID
		JSs7	0.755	VALID
		JSs8	0.797	VALID
		JSs9	0.756	VALID

Sumber : Data yang diolah (2025)

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian memiliki nilai beban luar di atas 0,70. Nilai beban luar di atas 0,70 menunjukkan bahwa

indikator pada variabel tersebut memenuhi syarat validitas konvergen dengan baik dan memadai. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap pengujian validitas berikutnya. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai faktor penampungan luar masing-masing indikator lebih dari 0,7, yang berarti bahwa semua 48 item indikator memenuhi syarat validitas konvergen, dan indikator tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi keempat variabel penelitian.

Tabel 2. Hasil AVE Uji Convergent Validity

Variabel	Average Extracted	Variance	Keterangan
Work Ambiguity (X1)	0.618		VALID
Social Support (X2)	0.617		VALID
Job Burnout (Y)	0.636		VALID
Job Stress (Z)	0.638		VALID

Sumber : Data yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai AVE variabel *work ambiguity* sebesar 0.618, *social support* sebesar 0.617, *job burnout* sebesar 0.636, dan *job stress* sebesar 0.638. Keempat variabel tersebut memiliki nilai > 0.50. Maka, semua variabel dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Composite reliability (CR)

Variabel	Composite reliability	Keterangan
Work Ambiguity (X1)	0.932	Reliabel
Social Support (X2)	0.958	Reliabel
Job Burnout (Y)	0.964	Reliabel
Job Stress (Z)	0.917	Reliabel

Sumber : Data yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tabel diatas dapat diketahui bahwa *variabel work ambiguity, social support, job burnout, dan job stress* memenuhi kriteria reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai *composite reliability* > 0,9. Seluruh indikator memiliki kekonsistenan dalam mengukur empat variabel.

Tabel 4. Hasil Cronbach's Alpha (CA)

Variabel	Cronbach's (CA)	Alpha	Keterangan
Work Ambiguity (X1)	0.920		Reliabel
Social Support (X2)	0.936		Reliabel
Job Burnout (Y)	0.961		Reliabel
Job Stress (Z)	0.916		Reliabel

Sumber : Data yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Seluruh indikator memiliki kekonsistenan dalam mengukur keempat variabel penelitian.

Tabel 5. Hasil Model FIT

Parameter	Rule of thumb	Nilai parameter	Keteran gan
SRMR	< 0.10	0.065	FIT
d-ULS	> 0.05	5.002	FIT
d-G	> 0.05	2.799	FIT

Chi Square	$\chi^2_{\text{statistik}} \geq \chi^2_{\text{tabel}}$	1753.005 64,001	\geq	FIT
NFI	Mendekati nilai 1	0.697		FIT
Gof	0.1 (Kecil) 0.25 (Moderate) 0.36 (Kuat)	0,232		LOW FIT

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan hasil model fit yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut. Nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar $0,065 < 0,10$ menunjukkan bahwa selisih antara matriks kovarians hasil estimasi dengan matriks kovarians data aktual tergolong kecil, sehingga model penelitian ini memiliki tingkat kecocokan yang baik terhadap data. Nilai Unweighted Least Squares Discrepancy (d-ULS) sebesar $5,002 > 0,05$ menandakan jarak ketidaksesuaian antara data empiris dan model berada dalam batas wajar, yang berarti model sesuai atau representatif terhadap data. Nilai Geodesic Discrepancy (d-G) sebesar $2,799 > 0,05$ juga menunjukkan bahwa model memiliki jarak geodesik yang wajar terhadap data aktual, sehingga tidak menyimpang jauh dari struktur data yang sebenarnya. Sementara itu, nilai Chi-Square sebesar $1753,005 \geq 64,001$ menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan data secara signifikan, meskipun perlu diingat bahwa Chi-Square sensitif terhadap ukuran sampel sehingga interpretasinya harus didukung indikator lain. Selanjutnya, nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,697 mengindikasikan model berada pada kategori kecocokan rendah namun masih dapat diterima untuk penelitian bersifat eksploratif. Terakhir, nilai Goodness of Fit (GoF) sebesar 0,232 menunjukkan bahwa kemampuan keseluruhan model dalam menjelaskan data berada pada kategori rendah menuju sedang, yang berarti meskipun kualitas model belum tinggi, model ini masih cukup memadai untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 6. R Square

Variabel	R Square	Adjusted R Square
<i>Job Burnout</i>	0.155	0.137
<i>Job Stress</i>	0.138	0.125

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas diperoleh nilai R Square variabel *job burnout* sebesar 0.155 dan variabel *job stress* sebesar 0.138. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel independen dalam penelitian ini yaitu *work ambiguity* dan *social support* mampu menjelaskan sebesar 15.5 % variabilitas pada *job burnout* dan 13.8 % variabilitas pada *job stress*. Selain itu, sisanya sebesar 84,5 % dan 86.2 % dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

Tabel 7. Q Square predictive relevance

	Q ² predict	RMSE	MAE
<i>Job Burnout</i>	-0.002	1.015	0.895
<i>Job Stress</i>	0.088	0.968	0.800

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel diatas , nilai Q² untuk variabel *Job Burnout* adalah -0,002, sedangkan untuk *Job Stress* sebesar 0,088. Nilai Q² ini menunjukkan sejauh mana model mampu memprediksi konstruk endogen. Mengacu pada Ghazali (2021), nilai Q² yang lebih besar dari nol mengindikasikan adanya relevansi prediktif. Oleh karena itu, model dalam penelitian ini tidak memiliki kemampuan prediktif terhadap Job Burnout karena nilai Q²-nya negatif. Sebaliknya, nilai Q² pada Job Stress yang positif, meskipun rendah, menunjukkan bahwa model masih memiliki relevansi prediktif terhadap variabel

tersebut, meski lemah. Selain itu, nilai RMSE dan MAE pada *Job Burnout* (masing-masing 1,015 dan 0,895) lebih tinggi dibandingkan *Job Stress* (0,968 dan 0,800), yang menandakan tingkat kesalahan prediksi lebih besar pada *Job Burnout*.

Tabel 8. Hasil *F Square*

Variabel	Nilai F Square	Keterangan
<i>Job stress</i> terhadap <i>Job burnout</i>	0.124	Sedang
<i>Social Support</i> terhadap <i>Job burnout</i>	0.016	Lemah
<i>Work ambiguity</i> terhadap <i>Job burnout</i>	0.000	Tidak Berpengaruh
<i>Social Support</i> terhadap <i>Job stress</i>	0.055	Lemah
<i>Work ambiguity</i> terhadap <i>Job stress</i>	0.089	Lemah

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, diketahui bahwa hubungan antara job stress dan job burnout menunjukkan nilai f-squared (f^2) sebesar 0,124 yang termasuk dalam kategori efek sedang, sehingga dapat diartikan bahwa perubahan tingkat stres kerja memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap peningkatan kelelahan kerja pada karyawan. Sebaliknya, pengaruh social support terhadap job burnout hanya sebesar 0,016 yang tergolong efek lemah, menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki dampak yang sangat kecil terhadap tingkat burnout dan kemungkinan besar tidak signifikan secara praktis. Sementara itu, pengaruh work ambiguity terhadap job burnout menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,000 yang berarti tidak memberikan kontribusi langsung terhadap burnout, meskipun dimungkinkan memiliki pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi seperti job stress. Selain itu, nilai f^2 untuk hubungan social support terhadap job stress adalah 0,055 yang juga tergolong efek lemah, menandakan bahwa dukungan sosial hanya memiliki pengaruh kecil dalam menurunkan tingkat stres kerja karyawan. Demikian pula, pengaruh work ambiguity terhadap job stress menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,089 yang juga masuk kategori efek lemah, yang berarti ambiguitas peran hanya memberikan pengaruh kecil terhadap peningkatan stres kerja.

Tabel 9. Hasil *Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect*

Koefisien jalur	Origin al sample (O)	Samp le mean (M)	Stand ard deviati on (STDE V)	T statisti cs	valu es	Ketera ngan
Job Stress -> Job Burnout	0.348	0.358	0.086	4.025	0.00	Terduk ung
Social Support -> Job Burnout	0.119	0.128	0.097	1.236	0.10 8	Tidak Terduk ung
Social Support -> Job Stress	0.219	0.232	0.078	2.803	0.00 3	Terduk ung
Work Ambiguity -> Job Burnout	-0.002	0.002	0.099	0.020	0.49 2	Tida Terduk ung

Work Ambiguity -> Job Stress	0.279	0.300	0.075	3.736	0.000	Terdukung
------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------

Hasil analisis menunjukkan bahwa job stress berpengaruh signifikan terhadap job burnout dengan koefisien 0,348, T-statistik 4,025, dan P-value 0,000, sehingga semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan, semakin tinggi pula tingkat burnout mereka. Sebaliknya, social support tidak berpengaruh langsung terhadap job burnout (koefisien 0,119; T 1,236; P 0,108), namun berpengaruh signifikan dalam menurunkan job stress (koefisien 0,219; T 2,803; P 0,003), yang menunjukkan bahwa dukungan sosial lebih berperan secara tidak langsung dalam mencegah burnout melalui penurunan stres kerja. Sementara itu, work ambiguity tidak berpengaruh langsung terhadap job burnout (koefisien -0,002; T 0,020; P 0,492), tetapi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan job stress (koefisien 0,279; T 3,736; P 0,000), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran lebih berperan sebagai pemicu stres kerja yang pada akhirnya dapat memicu burnout secara tidak langsung.

Tabel 10. Hasil Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Keterangan
Social Support -> Job Stress -> Job Burnout	0.076	0.084	0.037	2.083	0.019	Terdukung
Work Ambiguity -> Job Stress -> Job Burnout	0.097	0.106	0.034	2.853	0.002	Terdukung

Sumber : Data yang diolah (2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa job stress berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara work ambiguity dan job burnout, maupun antara social support dan job burnout. Jalur tidak langsung dari work ambiguity menuju job stress dan kemudian ke job burnout menghasilkan koefisien sebesar 0,097, T-statistik 2,853, dan P-value 0,002, yang berarti signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran dan tanggung jawab secara signifikan meningkatkan job stress, yang pada akhirnya mendorong peningkatan burnout. Menariknya, jalur langsung dari work ambiguity ke job burnout tidak signifikan, sedangkan jalur tidak langsungnya signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa job stress memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh work ambiguity terhadap job burnout. Sementara itu, jalur tidak langsung dari social support menuju job stress dan kemudian ke job burnout juga menunjukkan pengaruh signifikan, dengan koefisien sebesar 0,076, T-statistik 2,083, dan P-value 0,019. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial tidak secara langsung menurunkan burnout, namun mampu mengurangi burnout melalui penurunan tingkat job stress, sehingga dalam hubungan ini job stress berperan sebagai mediator parsial (partial mediation).

Pembahasan

Pengaruh work ambiguity terhadap job burnout pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa work ambiguity tidak berpengaruh signifikan terhadap job burnout. Hal ini terlihat dari koefisien jalur yang tercatat sebesar -0,002, dengan T-statistik 0,020 dan P-value 0,492, yang jauh melebihi batas signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks penelitian ini, ketidakjelasan peran

yang dialami responden tidak secara langsung menyebabkan peningkatan kelelahan kerja. Temuan ini cukup menarik karena bertentangan dengan banyak penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa ambiguitas peran adalah prediktor utama dari burnout di tempat kerja.

Salah satu penjelasan yang mungkin adalah bahwa meskipun individu mengalami ambiguitas dalam peran, mereka tidak selalu merasakan kelelahan emosional atau mental jika ada faktor penyangga lain, seperti dukungan sosial yang cukup atau strategi coping yang efektif. Banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang berbeda. Contohnya, penelitian oleh Schaufeli dan Taris (2014) menegaskan bahwa ambiguitas peran adalah salah satu penyebab utama burnout, karena individu yang tidak memiliki kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab cenderung mengalami kecemasan dan ketegangan psikologis yang berlebihan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kelelahan kerja.

Selain itu, dalam teori Rizzo, House, dan Lirtzman (1970) menyatakan bahwa ambiguitas peran menyebabkan ketidakpastian, yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kemungkinan lelah, terutama dalam kasus di mana peran kerja tidak memiliki kejelasan instruksional atau ekspektasi yang konsisten. Namun, beberapa penelitian mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa jika ada faktor pelindung psikologis di lingkungan kerja, pengaruh ambiguitas peran terhadap burnout mungkin tidak signifikan. Misalnya, dalam penelitian mereka tentang pekerja sosial, Kim dan Stoner (2008) menemukan bahwa pengalaman kerja yang cukup atau dukungan yang konsisten dari atasan tidak selalu menyebabkan lelah karena ambiguitas peran. Demikian pula, penelitian Kahn et al. (1964) menekankan bahwa dampak negatif dari ambiguitas peran sangat tergantung pada konteks, termasuk bagaimana organisasi mengelola peran dan sejauh mana karyawan merasa mampu mengatasi ketidakjelasan tersebut.

Pengaruh social support terhadap job burnout pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

Berdasarkan hasil analisis dalam Tabel 4.19, diketahui bahwa jalur pengaruh Social Support terhadap Job Burnout menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,119, dengan T-statistik sebesar 1,236 dan P-value sebesar 0,108. Nilai T ini tidak memenuhi syarat signifikansi statistik ($T < 1,96$), dan nilai $P > 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh Social Support terhadap Job Burnout tidak signifikan secara langsung. Artinya, dalam konteks penelitian ini, dukungan sosial yang diterima oleh karyawan tidak secara langsung mampu menurunkan tingkat kelelahan kerja (burnout).

Ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan sosial tersedia di lingkungan kerja, mungkin saja jenis atau kualitas dukungan tersebut tidak ideal untuk mengurangi tekanan atau beban kerja yang menyebabkan kelelahan. Selain itu, mungkin saja dukungan sosial yang diterima bersifat umum dan tidak secara khusus berfokus pada masalah atau tekanan psikologis yang dialami karyawan.

Hasil ini berbeda dari sebagian besar temuan penelitian sebelumnya, yang umumnya menemukan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam menurunkan tingkat kelelahan. Sebagai contoh, menurut Leiter & Maslach (2004), dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat membantu mengurangi kelelahan emosional, meningkatkan hubungan sosial, dan meningkatkan ketahanan terhadap tekanan kerja.

Selain itu, Halbesleben (2006) dalam meta-analisisnya menemukan bahwa dukungan sosial, terutama dari supervisor, memiliki korelasi negatif yang kuat dengan burnout, artinya semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin rendah tingkat burnout yang dialami.

Namun, temuan penelitian ini mungkin sejalan dengan penelitian Taris, Peeters, Le Blanc, Schreurs, dan Schaufeli (2001) yang menyatakan bahwa dukungan sosial tidak selalu memiliki efek langsung terhadap kelelahan, tetapi lebih efektif ketika berfungsi sebagai mediator atau moderator hubungan antara stres kerja dan kelelahan. Dalam hal ini, dukungan

sosial mungkin tidak secara langsung mengurangi kelelahan, tetapi berfungsi untuk mengurangi dampak negatif dari stres kerja yang rendah. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan bahwa peran social support mungkin lebih sesuai dilihat sebagai variabel mediasi atau moderasi daripada sebagai prediktor langsung. Ini perlu dipertimbangkan dalam kerangka penelitian ini.

Selain itu, tingkat dukungan sosial yang efektif dapat dipengaruhi oleh lingkungan budaya organisasi dan sifat individu. Misalnya, Lim & Lee (2011) menunjukkan bahwa dalam budaya kerja yang individualistik atau kompetitif, dukungan sosial cenderung kurang dirasakan manfaatnya oleh karyawan, bahkan bisa dianggap sebagai bentuk campur tangan atau kelemahan. Hal ini bisa menjelaskan mengapa dalam penelitian ini, meskipun social support ada, namun tidak cukup kuat dalam mengurangi burnout secara langsung.

Pengaruh job stress terhadap job burnout karyawan pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout, dengan nilai koefisien sebesar 0,348, nilai T-statistik sebesar 4,025, dan P-value sebesar 0,000. Nilai T yang melebihi angka kritis 1,96 serta P-value yang jauh di bawah 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kelelahan kerja (job burnout) yang mereka rasakan.

Hasil ini secara teoritis sesuai dengan teori stres kerja, yang menyatakan bahwa stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan ketegangan fisik dan emosional yang berkelanjutan. Ketika seseorang percaya bahwa kebutuhan pekerjaannya melebihi kemampuan atau sumber daya mereka, mereka mengalami stres kerja (Lazarus & Folkman, 1984). Dalam situasi seperti ini, stres kerja termasuk tekanan waktu, beban kerja yang berlebihan, konflik peran, dan tekanan emosional lainnya yang dapat merusak kesehatan mental dan fisik pekerja. Jika kondisi ini bertahan lama, karyawan akan mulai kehilangan motivasi, mengalami kelelahan yang luar biasa, menunjukkan sinisme terhadap pekerjaan mereka, dan bahkan merasa tidak dapat mencapai tujuan profesional mereka (Maslach & Leiter, 2016).

Temuan ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya. Salah satu indikator paling kuat dari kelelahan adalah stres kerja, terutama dalam hal kelelahan emosional, menurut Leiter dan Maslach (2005). Karena akumulasi tekanan psikologis yang tidak terselesaikan akan menyebabkan penurunan energi dan keterikatan terhadap pekerjaan, Schuufeli dan Enzmann (1998) menemukan bahwa stres jangka panjang di tempat kerja memiliki korelasi yang signifikan dengan hilangnya energi. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ahuja et al. (2007) di bidang TI menemukan bahwa pekerja yang bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak terlalu tertekan dan banyak tanggung jawab menunjukkan skor burnout yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja yang bekerja dalam lingkungan kerja yang lebih seimbang.

Pengaruh work ambiguity terhadap job burnout dengan job stress sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Work Ambiguity berpengaruh signifikan terhadap Job Stress, dengan koefisien sebesar 0,279, nilai T sebesar 3,736, dan P-value 0,000. Selain itu, Job Stress juga berpengaruh signifikan terhadap Job Burnout, dengan koefisien 0,348, T-statistik 4,025, dan P-value 0,000. Hubungan langsung antara Work Ambiguity dan Job Burnout tidak signifikan (koefisien = -0,002, T = 0,020, P = 0,492), sedangkan jalur tidak langsung melalui Job Stress memiliki nilai koefisien sebesar 0,097, dengan T-statistik 2,853 dan P-value 0,002, yang berarti signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Job Stress memediasi secara penuh (full mediation) hubungan antara Work Ambiguity

dan Job Burnout.

Dengan kata lain, ambiguitas peran menyebabkan stres kerja, yang pada gilirannya menyebabkan kelelahan kerja. Ini berarti bahwa karyawan mengalami banyak tekanan psikologis karena perasaan tidak jelas tentang tanggung jawab, ketidakpastian tentang harapan kerja, dan konflik peran yang tidak terselesaikan. Ketika tekanan ini tidak dikelola dengan baik, itu dapat menyebabkan gejala burnout, termasuk kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan sinisme terhadap pekerjaan.

Hasil ini sesuai dengan model stres kerja transaksional Lazarus dan Folkman (1984). Model ini menjelaskan bahwa orang yang mengalami ketidakjelasan peran akan melihat situasi mereka sebagai bahaya bagi kesejahteraan mereka. Reaksi terhadap ancaman ini menyebabkan stres psikologis, yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat menyebabkan kelelahan mental dan emosional atau kelelahan. Studi sebelumnya juga mendukung penelitian ini. Misalnya, Rizzo et al. (1970), yang menemukan bahwa ambiguitas peran berkorelasi positif dengan tingkat stres dalam organisasi. Dalam model Job Demands-Resources (JD-R), Schuufeli dan Bakker (2004) mengatakan bahwa tuntutan pekerjaan seperti work ambiguity tidak selalu menyebabkan lelah. Sebaliknya, mereka menggunakan mekanisme stres kerja sebagai perantara. Dengan cara yang sama, penelitian oleh Brotheridge & Grandey (2002) menemukan bahwa ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tidak jelas, mereka mengalami tekanan psikologis yang lebih tinggi, dan ini merupakan faktor utama yang menyebabkan kelelahan, terutama pada pekerjaan yang bergantung pada hubungan interpersonal. Hasil ini memperkuat temuan penelitian ini bahwa stres kerja merupakan mekanisme mediasi kunci yang menjembatani dampak negatif ambiguitas peran terhadap burnout.

Pengaruh social support terhadap job burnout dengan job stress sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan retail di Kota Pekalongan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial (social support) tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap job burnout, dengan nilai koefisien sebesar 0,119, T-statistik 1,236, dan P-value 0,108 (di atas 0,05). Namun, dukungan sosial ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap job stress dengan koefisien sebesar -0,219, T-statistik 2,803, dan P-value 0,003. Selain itu, job stress juga berpengaruh signifikan terhadap job burnout (koefisien 0,348, T-statistik 4,025, P-value 0,000). Jalur tidak langsung dari social support ke job burnout melalui job stress menunjukkan hasil signifikan, dengan nilai koefisien 0,076, T-statistik 2,083, dan P-value 0,019. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa job stress memediasi secara penuh (full mediation) hubungan antara social support dan job burnout.

Hasilnya menunjukkan bahwa ketika seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang memadai di tempat kerja mereka, baik dari atasan, rekan sejawat, maupun organisasi secara keseluruhan, mereka tidak secara langsung menurunkan kelelahan. Sebaliknya, ketika seorang karyawan dapat mengelola tekanan dan beban kerja mereka dengan lebih baik, mereka cenderung merasa lebih sedikit stres. Hasil ini sejalan dengan teori Pengelolaan Sumber Daya (COR) milik Hobfoll (1989), yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah sumber daya penting yang dapat melindungi individu dari kehilangan sumber daya psikologis saat mereka berada dalam situasi stres. Dukungan sosial membantu mengurangi stres dalam situasi ini.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Halbesleben (2006), dukungan sosial sangat penting dalam mengurangi dampak negatif stres terhadap kelelahan. Penemuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Janssen et al. (2004), yang menemukan bahwa peran mediasi stres sangat penting dalam hubungan antara dukungan sosial dan kelelahan, terutama dalam bidang kesehatan dan pendidikan. Dengan mendapatkan dukungan dari rekan kerja atau supervisor,

Anda dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman secara mental dan mengurangi efek stres yang dapat menyebabkan kelelahan. Selain itu, penelitian oleh Leiter & Maslach (2004) dalam model enam area ketidaksesuaian kerja juga menyatakan bahwa ketidaksesuaian pada aspek komunitas kerja (yang berhubungan erat dengan social support) merupakan salah satu penyebab utama munculnya burnout. Ketika hubungan antar individu dalam organisasi harmonis dan saling mendukung, karyawan cenderung lebih resilien terhadap tekanan pekerjaan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian dari Karasek dan Theorell (1990) dalam model Demand-Control-Support, yang menekankan bahwa tingginya tuntutan kerja (job demand) akan berpengaruh terhadap stres dan burnout, namun efek tersebut dapat dikurangi jika terdapat tingkat kontrol kerja dan dukungan sosial yang memadai. Dalam konteks ini, dukungan sosial menjadi pelindung tidak langsung terhadap burnout melalui peranannya dalam menurunkan persepsi terhadap stres kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS), penelitian ini menyimpulkan bahwa work ambiguity terbukti berpengaruh signifikan terhadap job burnout, di mana ketidakjelasan dalam pelaksanaan pekerjaan meningkatkan kelelahan emosional, menurunkan pencapaian personal, serta memicu sikap sinis terhadap pekerjaan. Sementara itu, social support tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap job burnout, meskipun dukungan sosial penting dalam kehidupan kerja, karena pengaruh langsungnya tidak cukup kuat menurunkan burnout tanpa keterlibatan faktor lain. Sebaliknya, job stress terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap job burnout, di mana tingginya tingkat stres kerja karyawan meningkatkan kemungkinan terjadinya burnout. Selain itu, work ambiguity juga berpengaruh signifikan terhadap job burnout melalui mediasi job stress, yang berarti ketidakjelasan tugas memicu stres kerja yang pada akhirnya menyebabkan burnout, sedangkan social support tidak berpengaruh signifikan terhadap job burnout melalui job stress. Temuan ini menunjukkan bahwa job stress menjadi faktor kunci yang menjembatani pengaruh work ambiguity terhadap burnout, sementara dukungan sosial tidak cukup kuat menurunkan stres kerja yang memicu burnout.

Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti ruang lingkup sampel yang hanya mencakup tiga perusahaan ritel di Kota Pekalongan, penggunaan desain cross-sectional study yang hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu, serta pengumpulan data melalui self-report yang rentan terhadap bias persepsi. Meski demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat teori job stress dan teori job burnout melalui penemuan bahwa work ambiguity dapat memicu job burnout secara tidak langsung melalui peningkatan job stress. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi masukan bagi perusahaan agar lebih fokus merancang struktur kerja yang jelas dan mengembangkan sistem manajemen stres yang efektif untuk mencegah burnout. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti work-life balance, kepuasan kerja, atau emotional intelligence, menggunakan pendekatan mixed methods research untuk menggali pengalaman karyawan secara lebih mendalam, serta memperluas objek penelitian ke sektor dan wilayah lain agar hasilnya lebih dapat digeneralisasi.

REFERENSI

- Abdul Aziz, A. F., & Ong, T. (2024). Prevalence and associated factors of burnout among working adults in Southeast Asia: results from a public health assessment. *Frontiers in Public Health*, 12(March). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1326227>
- Akbaş, T. T., Durak, İ., Çetin, A., & Karkin, N. (2018). Cynicism as mediating variable between leadership support and emotional burnout: Administrative support staff in Turkish universities. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 14(53), 5–21. <https://doi.org/10.24193/tras.53E.1>
- Aprianti, K., & Yusuf, M. (2024). Testing The Impact of Job Insecurity on The Dimensions of Role Ambiguity in Generation Z Workers. *Jurnal TAMBORA*, 8(1), 25–29. <https://doi.org/10.36761/tambora.v8i1.3707>
- Carissa, R., Kurnianti, D., & Jakarta, U. N. (2024). *Analysis of Employee Burnout at PT Home Tester*. 1–12.
- Eka, R. P., & Nur Zultan, A. (2020). Pengaruh stres kerja terhadap burnout dan turnover intention karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 10(2), 112–122. <https://garuda.kemdikbud.go.id>
- Fajar Noorrahman, M., Sairin, M., & Janati, J. (2023). Peran Dukungan Sosial Dalam Mengurangi Prasangka Sosial Pada Mahasiswa Baru Yang Berstatus Sebagai Mahasiswa Pendatang. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(5), 1751–1756. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i5.886>
- Ghani, B., Memon, K. R., Han, H., Ariza-Montes, A., & Arjona-Fuentes, J. M. (2022). Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. *Frontiers in Psychology*, 13(October), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.918065>
- Hu, Y., Li, Z., Chen, X., & Wang, J. (2025). Perceived stress and job burnout among nurse managers: The mediating role of job satisfaction. *BMC Nursing*, 24, 71. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03607-7>
- Ismail, F., & Owaida, N. I. (2023). Addressing Workplaces Burnout. *Advances in Humanities and Contemporary Studies*, 4(1), 116–125. <https://doi.org/10.30880/ahcs.2023.04.01.009>
- Ivanovic, T., Ivancevic, S., & Maricic, M. (2020). The relationship between recruiter burnout, work engagement and turnover intention: Evidence from Serbia. *Engineering Economics*, 31(2), 197–210. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.2.24100>
- Kalinienė, G., Lukšienė, D., Ustinavičienė, R., Škėmienė, L., & Januškevičius, V. (2021). The burnout syndrome among women working in the retail network in associations with psychosocial work environment factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115603>
- Laureano-Morales, L., Saldaña-Santiago, N., Malave-Velez, N., Quiles-Aponte, J., Travieso-Perez, S., Diaz-Algorri, Y., & Vera, A. (2024). Work stress and burnout among active correctional officers in Puerto Rico: A cross-sectional study. *PloS One*, 19(10), e0304886. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304886>
- Liu, R., Zhang, H., Feng, C., Wu, X., Pan, Z., Li, W., & Jia, L. (2024). The impact of telecom industry employees' stress perception on job burnout: moderated mediation model. *BMC Public Health*, 24(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18704-6>
- Marliana, M., Suyuthi, N. F., & Rukaiyah, S. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 3(1), 307–326. <https://doi.org/10.55606/jimas.v3i1.1058>
- Rahmadani, M. G., Puspita, V., & Waliamin, J. (2023). Pengaruh Burnout dan Work Life Balance terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 4(1), 97–107. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v4i1.121>
- Risma Sukmawati, C. H. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sosial Sains*, 2(5), 554–562. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i5.390>
- Ronginska, T., & Doliński, A. (2020). Strategies of coping with failure in the structure of

- managers' professional burnout syndrome. *Management (France)*, 24(2), 94–106. <https://doi.org/10.2478/manment-2019-0048>
- Sagita, H. (2023). Pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap burnout dan kualitas audit di sektor jasa profesional. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 24(1), 55–66. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3721881>
- Scholze, A., Hecker, A., Chen, Q., Romero-Carazas, R., Almanza-Cabe, R. B., Valero-Ancco, V. N., Espíritu-Martínez, A. P., Espinoza-Casco, R. J., Garro-Aburto, L. L., Vizcarra-Quñones, A. M., Samaniego-Montoya, C. M., Denegri-Velarde, M. I., Ochoa-Tataje, F. A., Rauschmayr, S., Schleicher, K., Dohnke, B., Ersoy, A., Mahmood, Z., Sharif, S., & Hecker, A. (2024). The job demands-resources model as a theoretical lens for the bright and dark side of digitization. *Computers in Human Behavior*, 155, 108177. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2024.108177>
- Singh, M., & Garg, A. (2024). Role ambiguity and burnout: A mediating role of job stress. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(2), 314–330. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2023-3720>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tinambunan, A. P., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 24–33. <https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1756>
- Vitrian Drajat Prabowo, S. W. (2024). *Model Konseptual Tuntutan Pekerjaan dan Sumber Daya Pekerjaan*. 5(1), 42–55.
- Yanna, L., Shizhong, Y., & Zhijun, L. (2023). Analysis of the Impact of Job Burnout on Quality and Economic Benefits of Enterprises. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(9), 23–38. <https://doi.org/10.9734/jemt/2023/v29i91125>
- Yosanti, F., & Kasmita, K. (2020). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 1(2), 64–67. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i2.7672>