



**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL KARYAWAN DI
 TURI BEACH RESORT BATAM**

*Teddy Kurniawan

 <https://orcid.org/>
 Universitas Negeri Padang
 Departemen Pariwisata dan Perhotelan
 Mutia.avani@gmail.com

Kurnia Illahi Manvi

 <https://orcid.org/>
 Universitas Negeri Padang

Abstract *The purpose of this study is to understand the impact of work-related stress on employees' emotional well-being at Turi Beach Resort in Batam. The respondents in this study are 149 survey participants who meet the specified criteria and survey participants who do not. The data was collected using Kuesioner, and the analysis was done using the Uji Regresi Linier Sederhana to determine the impact of the Beban Kerja on Emotional Lag using SPSS 26.00. The study's findings indicate that: 1) Turi Beach Resort Batam has a good work ethic. 2) Turi Beach Resort Batam has reached a satisfactory emotional threshold with a high threshold. 3) The influence of work behavior on emotional intelligence is positively correlated with R square value of 0.739, indicating a 73.9% effect of work behavior on emotional intelligence, whereas 27.1% is influenced by other factors.*

Kata Kunci : *Workload, Emotional Exhaustion*

PENDAHULUAN

Sektor perhotelan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan pariwisata Indonesia. Indonesia merupakan tujuan wisata yang populer bagi wisatawan domestik dan mancanegara, sebagai negara kepulauan dengan beragam tempat wisata. Dalam beberapa dekade terakhir, bisnis perhotelan di Indonesia telah berkembang pesat untuk mengakomodasi kebutuhan para pelancong akan penginapan. Selain menyediakan tempat menginap bagi para pelancong, sektor perhotelan juga membuka lapangan kerja dan mendukung perluasan sektor ekonomi lainnya seperti perdagangan, transportasi, dan industri makanan. Di masa depan, sektor perhotelan akan terus tumbuh secara signifikan seiring dengan tren pariwisata Indonesia yang terus berkembang

Kota Batam, sebuah pulau yang terletak di jalur pelayaran internasional, merupakan pusat industri di provinsi Kepulauan Riau. Aspek pariwisata dipengaruhi secara positif oleh lokasi geografis Kota Batam. Kedekatan Batam dengan Singapura dan Malaysia berkontribusi pada industri pariwisata yang berkembang di kota ini, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya hotel mulai dari hotel bintang lima hingga hotel-hotel kecil yang dimiliki oleh penduduk setempat yang menjadi pilihan penginapan bagi para pelancong baik yang berlibur maupun yang melakukan perjalanan bisnis

Hotel merupakan salah satu bangunan yang sangat dibutuhkan oleh resort, selain hotel biasanya di dalam resort juga terdapat restoran, area olahraga serta tempat hiburan, dan juga pusat oleh-oleh (Ashari et al., 2020). Salah satu jenis resor adalah resor pantai, yang merupakan jenis hotel atau penginapan dengan lokasi di tepi pantai yang mengedepankan laut dan alam sebagai daya tarik utamanya. Dengan 141 kamar yang menghadap ke laut di sayap Tirta dan Riani, Turi Beach Resort merupakan hotel resor bintang empat

yang menawarkan pilihan penginapan kontemporer dan minimalis. Seluruh bangunan resor ini dihiasi dengan pahatan, dan atapnya dibuat menyerupai pura di Bali. Oleh karena itu, pengelolaan Turi Beach Resort menggunakan sumber daya manusia dengan kualifikasi terbaik untuk memastikan bahwa resor ini dapat berjalan dengan lancar dan menawarkan kenyamanan bagi para tamu yang akan menginap atau berlibur di sana.

Elemen yang paling penting bagi hotel untuk sukses adalah sumber daya manusianya. Memberikan pengalaman terbaik kepada pengunjung sebagian besar bergantung pada keterampilan dan dedikasi staf hotel. Menurut Kuruppu, C.S., and N. (2021) keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh kualitas SDM yang dimiliki. Mereka berinteraksi secara langsung dengan tamu, sehingga kompetensi dan sikap mereka sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Ajabar (2020 : 4) sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya.

Dalam menjalankan kegiatannya, Turi Beach Resort dijalankan oleh sejumlah karyawan, berikut ini disajikan data jumlah karyawan Hotel Turi Beach Resort Maret 2024:

Tabel 1.1 Jumlah Data Karyawan Turi Beach Resort Batam Maret 2023

| Maret 2024 | | | |
|-------------------|---------------|-----------|--------------|
| Staff | Senior | DW | Total |
| 230 | 5 | 55 | 290 |

Sumber: HRD Turi Beach Resort, (2024)

Berdasarkan data di atas, Turi Beach Resort mempekerjakan sejumlah besar orang yang dipersiapkan untuk melakukan tugas-tugas yang mendukung operasional hotel dan memastikan kenyamanan para tamu. Sifat pekerjaan mereka adalah perbedaan utama antara staf back office dan staf operasional hotel. Sementara staf back office berkonsentrasi pada tugas-tugas manajemen dan administrasi yang mendukung operasional hotel secara keseluruhan, staf operasional memberikan layanan langsung kepada tamu dan menjalankan operasional hotel sehari-hari. Meskipun demikian, mereka memiliki kewajiban sebagai karyawan yang harus dipenuhi, yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Mempertahankan produktivitas, keseimbangan kehidupan kerja, dan kesejahteraan karyawan mengharuskan manajemen hotel untuk memberikan beban kerja yang memadai kepada staf selain nilai sumber daya manusia. Untuk mencegah karyawan tertentu memiliki terlalu banyak pekerjaan di piring mereka, manajemen yang efektif harus dapat mengatur pekerjaan secara efektif. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan semangat kerja yang rendah, yang semuanya akan menurunkan standar layanan yang ditawarkan kepada pengunjung. Di sisi lain, manajemen yang efektif dapat menjamin bahwa pekerja memiliki cukup waktu untuk beristirahat dan memulihkan diri dengan mengoptimalkan pembagian tugas dan waktu kerja.

Menurut Manuaba dalam Sugiyarti & Danarwati, (2021) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan efek berupa kelelahan baik fisik seperti sakit maupun mental dan reaksi-reaksi seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah atau sulitnya dalam mengendalikan emosi. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen yang baik dalam menetapkan beban kerja Hal ini menunjukkan betapa pentingnya manajemen yang efektif dalam memastikan bahwa beban kerja sesuai dengan keterampilan dan kemampuan pekerja. Memberi pekerja terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dapat merusak kesehatan mereka serta hasil dan kualitas pekerjaan mereka.

Manajemen harus mempertimbangkan cara terbaik untuk menggabungkan tanggung jawab yang dialokasikan dengan sumber daya yang tersedia dalam situasi ini. Manajemen dapat mendukung pemeliharaan kesehatan fisik dan emosional pekerja serta menumbuhkan lingkungan kerja yang positif dan produktif dengan menghindari beban kerja yang berlebihan. Ketika seseorang bekerja terlalu keras dan terlalu lama untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya-mengambil jam kerja yang berlebihan untuk mendapatkan imbalan kerja yang berlebihan-mereka juga berisiko mengalami kelelahan emosional di tempat kerja.. Kelelahan Emosional adalah suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi (Amelia & Zulkarnain, 2005)

Semua karyawan di perusahaan, termasuk pemimpin dan staf serta atasan dan bawahan, rentan terhadap kelelahan emosional. Setiap karyawan di Turi Beach Resort mengalami kelelahan emosional ketika jumlah kamar yang terisi meningkat. Hal ini biasanya terjadi pada saat waktu tersibuk dalam setahun, ketika pelanggan menginap di hotel dan karyawan bekerja terlalu keras, dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang sakit dengan menunjukan medical check nya.

| NO | Department | Bulan | | | | | | Jumlah Karyawan MC Departmen |
|----------------------------|-----------------|--------------|-----|-----|-----|-----|----|------------------------------|
| | | Oct Maret | Nov | Des | Jan | Feb | | |
| 1 | IT | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | F&B Service | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 3 | 9 |
| 3 | Activity | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| 4 | F&B Product | 4 | 1 | 0 | 5 | 1 | 2 | 14 |
| 5 | Groundkeeping | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 6 | Housekeeping | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 16 |
| 7 | Engineering | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 |
| 8 | Security | 6 | 6 | 2 | 5 | 1 | 15 | 35 |
| 9 | Accounting | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 17 |
| 10 | Transport | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 11 | General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | HRD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Front Office | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 7 |
| 14 | Sales&Marketing | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | T-SPA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Jumlah karyawan MC Bulanan | | 20 | 20 | 13 | 32 | 11 | 26 | |

Sumber : HRD Turi Beach Resort Batam, (2024)

Menurut data di atas, staf di Turi Beach Resort mengajukan laporan medis untuk lebih dari sepuluh karyawan setiap bulan, bulan Januari dan Maret memiliki tingkat hunian kamar dan acara makanan dan minuman tertinggi, penulis berbicara dengan beberapa pekerja yang bekerja sepanjang waktu tersibuk dalam setahun, penulis menemukan bahwa kerja berat yang dialami pekerja selama puncak musim berpengaruh pada kelelahan emosional mereka, yang dimanifestasikan sebagai kekakuan tungkai belakang dan kelopak mata karena tidak cukup tidur.

Pihak manajemen turi beach resort harusnya harus terus memantau perilaku karyawan untuk memerangi dan mencegah kelelahan emosional pada anggota staf, menjaga kinerja karyawan, dan membantu bisnis mencapai tujuannya.

Observasi yang penulis lakukan di turi beach resort, bahwa anggota staf yang bekerja di sektor operasional harus mematuhi persyaratan operasional bisnis dan mampu memuaskan pengunjung untuk mencegah keluhan. Karena berbagai permintaan tamu, anggota staf yang bekerja di area operasional Turi Beach Resort mengalami kelelahan emosional saat memuaskan pengunjung, dan mereka harus memuaskan mereka yang tetap tinggal untuk mencegah keluhan.

Permasalahan yang terjadi oleh karyawan turi beach resort dengan tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dan ceroboh dan tidak fokus saat bekerja sejalan dengan indikator *emotional exhaustion* menurut Maslach & Jackson, (1981). Merasa frustrasi ketika bekerja. Ditandai dengan tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dan ceroboh. Kondisi ini yang mengakibatkan kebersihan dan pelayanan tidak dapat selesai dengan baik atau tidak sesuai dengan SOP yang di jalankan di Turi Beach Resort batam. Konidisi ini harus bisa di selesaikan dengan baik dan cepat agar review kebersihan dan pelayanan di Turi Beach Resort bisa lebih baik lagi kedepannya dan mendapatkan review yang baik dari tamu nantinya.

Karyawan di Turi Beach Resort mengalami kelelahan fisik dan emosional, terutama ketika diminta untuk melakukan tugas di luar tempat kerja mereka, seperti yang masih terjadi pada banyak karyawan public area yang dipekerjakan sebagai room boy ketika tingkat hunian kamar meningkat, karyawan Turi Beach Resort menjadi kelelahan secara fisik dan psikologis, yang menyebabkan kondisi kerja yang tidak menguntungkan.

Selanjutnya staff yang bertugas menjadi Waiter namun pada saat pembagian staff incharge di tempatkan di banquet Dimana ini bukan tugas utama dari staff tersebut, ini tidak bisa dilakukan terus menerus dikarenakan menurut Koesomowidjojo (2017:33), indikator yang mampu mengetahui besarnya beban kerja pada suatu perusahaan yang harus diterima oleh karyawan, diantaranya adalah sebagai berikut: Kondisi Pekerjaan, Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan diselesaikan sesuai dengan standar kerja perusahaan, yang memungkinkan pekerja menyelesaikan tugas yang sama setiap hari sesuai dengan persyaratan kerja untuk setiap posisi.

Menurut pendapat ahli tersebut di atas, jika kondisi kerja tidak sesuai, pekerja akan melakukan pekerjaan di luar tugas sehari-hari dengan kurang efektif karena tidak memenuhi persyaratan pekerjaan, yang menyebabkan kelelahan emosional di antara para pekerja. Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa staf operasional Turi Beach Resort di Batam mendukung hal tersebut. Berikut ini didasarkan pada wawancara dengan banyak karyawan: "Bekerja dalam operasional membuat karyawan tidak mampu mengendalikan sikap, mudah tersinggung oleh rekan kerja dan atasan, dan terkadang bosan karena kesalahan dalam memenuhi permintaan tamu yang selalu berubah menyebabkan konsentrasi goyah." Karyawan sering merasa tidak memberikan pelayanan terbaik kepada tamu karena terkadang dituntut untuk cepat melayani tamu yang berkunjung atau menginap.

Pembagian jam kerja yang tidak sesuai dengan seharusnya harus dikurangi bahkan diakhiri karena di kemudian hari dapat mengakibatkan kelelahan emosional di antara karyawan, yang merupakan tanda beban kerja yang berlebihan. Hal ini terjadi sebagai akibat dari seseorang yang berusaha keras untuk mengelola tuntutan dengan memberikan lebih banyak waktu dan tenaga ketika mereka yakin bahwa mereka bekerja terlalu keras. Waktu dan sumber daya energi yang tidak memadai di Turi Beach Resort dapat mengakibatkan kelelahan emosional di antara karyawan. Khususnya, kelelahan emosional karyawan hotel sangat dipengaruhi oleh beban kerja mereka. Beban kerja berat atau berlebih yang diterima semakin membuat munculnya Kelelahan Emosional (Grobelna, 2021).

Dalam penelitian Shantz et al., (2016) tentang "Pengaruh atribusi HRM terhadap emosi kelelahan dan peran mediasi pekerjaan dan beban kerja yang berlebihan" menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kelelahan Emosional. Dalam penelitian Septyaningsih & Palupiningdyah, (2017) tentang "Pengaruh Beban Kerja Berlebih Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional" menunjukkan bahwa beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan pada Kelelahan Emosional.

Berdasarkan isu-isu tersebut di atas dan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya, terbukti betapa pentingnya untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional karyawan di Turi Beach Resort Batam. Para peneliti dapat menawarkan saran seperti mendesak manajemen untuk mempertimbangkan beban kerja yang di berikan sesuai kepada karyawan, sehingga para karyawan dapat menjaga keseimbangan kehidupan kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **"Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Emosional Karyawan Di Turi Beach Resort Batam"**

METODE PENELITIAN

Penelitian asosiatif kausal ini menggunakan data kuantitatif dan metode survei; keduanya merupakan jenis penelitian yang diklasifikasikan sebagai kuantitatif. Penelitian ini melihat pengaruh

beban kerja terhadap kelelahan emosional pada 235 pekerja Turi Beach Resort Batam. Untuk memilih 149 karyawan kontrak dan tetap yang memenuhi kriteria tertentu, metode sampling purposive digunakan. Data telah diuji relevansi dan validitasnya melalui kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan Pengujian hipotesis Uji Regresi Linear Sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data Variabel Beban Kerja (X)

Untuk Turi Beach Resort Batam, 149 responden memberikan 9 pernyataan mengenai variabel beban kerja, dan deskripsi datanya adalah sebagai berikut:

| | | Beban Kerja |
|--------------------|---------|-------------|
| N | Valid | 149 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 34,77 |
| Std. Error of Mean | | .184 |
| Median | | 35,00 |
| Mode | | 35 |
| Std. Deviation | | 2,248 |
| Variance | | 5,056 |
| Range | | 16 |
| Minimum | | 29 |
| Maximum | | 45 |
| Sum | | 5181 |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menerima skor untuk Beban Kerja dengan nilai terendah 29 dan tertinggi 45. Nilai rata-rata (mean) adalah 34,77, nilai tengah (median) adalah 35,00, dan nilai mode tertinggi adalah 35. Tercatat simpangan baku (standar deviasi) 2,248, rentang (range) 16, varians 5,056, dan nilai total (sum) 5,181. Ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan di Turi Beach Resort Batam secara keseluruhan baik.

2. Deskripsi Data Variabel Kelelahan Emosional (Y)

Di Turi Beach Resort Batam, data tentang variabel Kelelahan Emosional dikumpulkan dari 149 responden dengan 16 pernyataan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

| | | Kelelahan Emosional |
|--------------------|---------|---------------------|
| N | Valid | 149 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 58,97 |
| Std. Error of Mean | | .664 |
| Median | | 61,00 |
| Mode | | 63 |
| Std. Deviation | | 8,100 |
| Variance | | 65,614 |
| Range | | 49 |
| Minimum | | 22 |
| Maximum | | 71 |
| Sum | | 8786 |

Menurut hasil penelitian, skor jawaban responden untuk kelelahan emosional berkisar antara 22 dan 71. Dari distribusi skor, kami menemukan skor rata-rata (mean) sebesar 58,97, nilai tengah (median) sebesar 61,00, dan skor mode (paling sering muncul) sebesar 63. Ada simpangan baku (standar deviasi) 8,100, rentang 49, varians 65,614, dan total nilai 8,786. Ini menunjukkan bahwa Kelelahan Emosional di Turi Beach Resort Batam umumnya baik.

UJI PERSYARATAN ANALISIS

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas data untuk Beban Kerja dan Kelelahan Emosional diuji dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah data mengikuti distribusi normal. Untuk mengetahui normalitas distribusi data, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Tabel berikut menunjukkan rincian hasil uji normalitas:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 149 |
| Normal Parameters ^{a, b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4.41287235 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .069 |
| | Positive | .067 |
| | Negative | -.069 |
| Test Statistic | | .069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .078 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai signifikansi adalah 0,078, lebih tinggi dari 0,05. Akibatnya, kedua nilai residual terdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengevaluasi keseragaman varians antar variabel dalam data. Data yang digunakan telah melalui proses penghapusan outlier (data ekstrem), dan hasil analisis uji homogenitas dapat dilihat pada rincian hasil uji homogenitas:

| Test of Homogeneity of Variances | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|
| | | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Beban Kerja | Based on Mean | 1,693 | 20 | 115 | 0,044 |
| | Based on Median | 1,228 | 20 | 115 | 0,245 |
| | Based on Median and with adjusted df | 1,228 | 20 | 59,867 | 0,265 |
| | Based on trimmed mean | 1,556 | 20 | 115 | 0,076 |

Nilai $0.076 > 0.05$ maka data dapat dinyatakan data terdistribusi homogen yang berarti data sudah bersifat homogen.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila nilai Deviation from Linearity $> 0,05$. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dan hasil uji linearitas dapat dilihat pada rincian hasil uji linearitas.

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kelelahan Emosional * Beban Kerja | Between Groups | (Combined) | 8576,032 | 19 | 451,370 | 23,440 | 0,000 |
| | | Linearity | 8178,065 | 1 | 8178,065 | 424,689 | 0,000 |
| | | Deviation from Linearity | 397,968 | 18 | 22,109 | 1,148 | 0,315 |
| | Within Groups | | 2484,102 | 129 | 19,257 | | |
| | Total | | 11060,134 | 148 | | | |

Nilai signifikansi, yang lebih besar dari 0,05, ditemukan berdasarkan hasil uji linearitas sebelumnya, sebesar 0,315. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa antara Beban Kerja (X) dan Kelelahan Emosional (Y) terdapat hubungan linear yang signifikan.

PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat dibawah ini.

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 8178.065 | 1 | 8178.065 | 417.122 | .000 ^b |
| | Residual | 2882.069 | 147 | 19.606 | | |
| | Total | 11060.134 | 148 | | | |

a. Dependent Variable: Kelelahan Emosional

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Nilai F hitung sebesar 417,122 ditemukan berdasarkan tabel di atas, dengan signifikansi 0,000, < 0,05. Ini menunjukkan bahwa kita dapat menggunakan model regresi. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang menyatakan bahwa variabel Beban Kerja (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional (Y). Besar koefisien regresi antara variabel X dan Y ditunjukkan sebagai berikut:

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.101 | 2.769 | | 3.287 | .001 |
| | Beban Kerja | 1.518 | .074 | .860 | 20.424 | .000 |

a. Dependent Variable: Kelelahan Emosional

Nilai t hitung, yang lebih kecil dari 0,005, adalah 3,287, menurut tabel di atas. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) diakui dan hipotesis nol (Ho) ditolak. Dengan demikian, kelelahan emosional di Turi Beach Resort Batam dipengaruhi oleh beban kerja. Selain itu, persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis dalam bentuk berikut:

$$Y = 9.101 + 1,518X$$

Dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, koefisien regresi berdasarkan persamaan di atas adalah 1,518. Ini menunjukkan bahwa peningkatan 1 satuan pada Beban Kerja akan menyebabkan peningkatan 1,518 satuan pada Kelelahan Emosional. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Emosional diperincikan sebagai berikut:

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .860 ^a | .739 | .738 | 4.428 |

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Berdasarkan tabel di atas, nilai R square sebesar 0,739 menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional adalah 73,9%. Faktor lain mempengaruhi 27,1%

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dijelaskan pembahasan mengenai Beban Kerja dan Kelelahan Emosional serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan bahwa variabel independen (Beban Kerja) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kelelahan Emosional) Penjelarasannya sebagai berikut:

1) Beban Kerja

Berdasarkan hasil pengolahan dari 149 responden, dengan menggunakan SPSS 26.00 dapat diketahui bahwa Beban Kerja secara keseluruhan menunjukkan rata-rata indikator Kondisi Pekerjaan dengan nilai mean 11.68, Penggunaan Waktu Kerja dengan nilai mean 11.44. Target Yang Harus Dicapai 11,65. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa Turi Beach Resort Batam memiliki beban kerja yang baik, dilihat dari kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai.

Meskipun hasil ini positif, masih ada ruang untuk meningkatkan beban kerja lebih banyak lagi, terutama dalam hal bagaimana waktu kerja digunakan, untuk memungkinkan karyawan menjalankan tanggung jawab beban kerja yang diberikan dengan lebih baik nantinya.. Penelitian oleh Astuti (2018) menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif pada pekerja..

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Turi Beach Resort Batam memiliki beban kerja yang baik, yang terlihat dari kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan kemampuan karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan. dapat dikatakan bahwa Turi Beach Resort Batam memiliki beban kerja yang baik. Namun, masih ada peluang untuk perbaikan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan waktu kerja yang lebih baik yang diperlukan untuk memungkinkan karyawan menangani beban sehari-hari mereka dengan cara yang seefisien mungkin..

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Grobelna (2021), yang menegaskan bahwa beban kerja memiliki dampak signifikan terhadap Kelelahan Emosional pegawai hotel.

Beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan Kelelahan Emosional dan mendorong keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

2) Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 149 responden dengan menggunakan SPSS 26.00, diketahui bahwa tingkat Kelelahan Emosional secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata untuk beberapa indikator. Nilai rata-rata untuk indikator Terganggu Secara Emosional adalah 7.6, Merasa Lelah pada Akhir Pekerjaan 7.44, Merasa Lelah Ketika Bangun Pagi 7.39, Tertekan Ketika Menghadapi Pekerjaan 7.43, Merasa Lelah Ketika Menghadapi Jadwal Kerja 7.24, Merasa Frustrasi Ketika Bekerja 7.4, Merasa Telah Bekerja Terlalu Keras 7.23, dan Merasa Sudah pada Batasnya 7.24. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa Turi Beach Resort Batam telah mencapai tingkat Kelelahan Emosional yang tinggi.

Nilai indikator Terganggu Secara Emosional menunjukkan bahwa karyawan di Turi Beach Resort menghadapi kesulitan dalam berkonsentrasi. Nilai Merasa Lelah pada Akhir Pekerjaan merupakan tanda adanya kelelahan emosional yang mengurangi produktivitas di akhir hari kerja akibat tekanan pekerjaan. Nilai Merasa Lelah Ketika Bangun Pagi menunjukkan bahwa karyawan bahwa karyawan mengalami keengganan untuk mulai bekerja dan kurang semangat di pagi hari. Nilai Tertekan Ketika Menghadapi Pekerjaan mencerminkan adanya absensi tanpa alasan jelas yang disebabkan oleh beban kerja yang berat. Nilai Merasa Lelah Ketika Menghadapi Jadwal Kerja menunjukkan bahwa karyawan merasa terbebani oleh jadwal kerja mereka. Menurut Kusriyani (2016), Kelelahan Emosional dapat berdampak negatif pada kepribadian individu dan mengurangi kepercayaan diri dalam peran mereka sebagai karyawan.

3) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Emosional di Turi Beach Resort

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap Kelelahan Emosional di Turi Beach Resort Batam, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional dengan nilai R square 0,739 artinya pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Emosional adalah sebesar 73,9% sedangkan 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien regresi 1,518 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan Beban Kerja akan meningkat 1,518 satuan Kelelahan Emosional.

Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap Kelelahan Emosional. Penelitian ini menyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini sama dengan penelitian sebelumnya dilakukan H, Almasdi (2022) menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Emosional. Semakin beban kerja yang diterima melebihi batas kemampuan maka semakin

besar mengalami Kelelahan Emosional. Ta (2020) juga mengatakan bahwa Kelelahan Emosional emosional maka semakin tinggi beban kerja yang diterima.

Sudirno & Nurvianti (2015) Kelelahan Emosional dapat diartikan sebagai kondisi di mana seseorang mengalami penumpukan tekanan emosional, perasaan tertekan, dan kehabisan energi emosional. Hal ini sering terjadi ketika seseorang memaksakan diri secara fisik dan mental dalam bekerja tanpa mendapatkan istirahat yang memadai, yang pada akhirnya menyebabkan Kelelahan Emosional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelelahan Emosional di Turi Beach dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikasi yang telah teridentifikasi, beban kerja di Turi Beach Resort mengungkapkan bahwa 149 responden-dengan total capaian 5.179 dan skor sebesar rata-rata 3,86-tergolong baik.
2. Kelelahan Emosional di Turi Beach Resort indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dari 149 responden termasuk kedalam kategori baik dengan total capaian sebesar 8.786 dengan hasil mean sebesar 3.69
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap Kelelahan Emosional pada Turi Beach dengan koefisien regresi sebesar 1,518 dengan nilai sig. $0,000 \leq 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan Beban Kerja akan meningkat 1,518 satuan Kelelahan Emosional. Selanjutnya, diperoleh nilai R square R square 0,739 artinya pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Emosional adalah sebesar 73,9% sedangkan 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Zulkarnain, Z. (2005). Konsep Diri dan Tingkat Burnout pada Karyawan yang Bekerja di Instansi Pelayanan Masyarakat. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 10(19). <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol10.iss19.art2>
- Ashari, B., Susanti, A. D., & Wardhianto, G. (2020). Hotel Resort Di Kawasan Wisata Kaliurang Yogyakarta (Hotel Resort in Kaliurang Tourism Yogyakarta). *Journal of Architecture*, 6(1).
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality : the critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 00(00), 1–24. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational behavior*, 2(2), 99–113. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.

- Septyaningsih, R., & Palupiningdyah. (2017). PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH DAN KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA TERHADAP KINERJA MELALUI KELELAHAN EMOSIONAL. *Management Analysis Journal*, 6(4).
- Shantz, A., Arevshatian, L., Alfes, K., Studies, R., & Bailey, C. (2016). The effect of HRM attributions on emotional exhaustion and the mediating roles of job involvement and work overload. 26(2), 172–191. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12096>
- Sugiyarti, E., & Danarwati, Y. S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Lang Jaya Makmur Bersama. *Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 19(4), 253–261. <https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/smooting/article/view/793/554>