

## **Pengaruh Beban Kerja dan Work Life Balance terhadap Tingkat Burnout pada Community Officer Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kota Serang**

**Anis Fitria<sup>1</sup>, Hafidz Hanafiah<sup>1</sup>, Fidziah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Bangsa

Correspondence: [anisfitria0818@gmail.com](mailto:anisfitria0818@gmail.com)

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Received Jun 2<sup>th</sup>, 2026

Revised Jun 28<sup>th</sup>, 2026

Accepted Jul 18<sup>th</sup>, 2026

---

#### **Keyword:**

Workload, Work-Life Balance,  
Burnout, Community Officer

#### **Kata Kunci:**

Beban Kerja, Work Life Balance,  
Burnout, Community Officer

---

### **ABSTRACT**

The significant growth of the Islamic banking industry in Indonesia demands high productivity and performance standards from employees. At Bank BTPN Syariah Serang City, the Community Officer (CO) position serves as the frontline field staff carrying out complex functions, high mobility, and strict financing targets, which trigger physical and mental stress. This study aims to determine the effect of workload and work-life balance, both partially and simultaneously, on the burnout level of Community Officers at Bank BTPN Syariah Serang City. This study utilized a quantitative approach with a descriptive-analytic survey method. The population comprised all 40 Community Officer employees, and the sample was selected using a total sampling technique (census). Data analysis was performed using SPSS 26 software. The results showed that workload partially has a positive and significant effect on burnout ( $t$  count 4.247 >  $t$  table 2.026; sig = 0.000). Conversely, work-life balance partially has no significant effect on burnout ( $t$  count 0.331 <  $t$  table 2.026; sig = 0.757). Simultaneously, workload and work-life balance significantly affect burnout ( $F$  count 16.368 >  $F$  table 3.244 : sig= 0.000). The correlation coefficient ( $R$ ) value of 0.685 indicates a strong relationship between variables, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.469 (46.9%), while the remaining 53.1% is influenced by other factors outside the research model. In conclusion, heavy operational workload is the primary trigger for burnout, whereas work-life balance is not an independent determinant due to field workers anticipating limited personal time as an inherent job risk. However, cumulatively, both variables significantly increase the burnout syndrome.

### **ABSTRAK**

Pertumbuhan signifikan industri perbankan syariah di Indonesia menuntut produktivitas dan standar kinerja yang tinggi bagi para karyawan. Pada Bank BTPN Syariah Kota Serang, posisi Community Officer (CO) menjadi ujung tombak lapangan yang menjalankan fungsi kompleks dengan mobilitas tinggi serta target pembiayaan yang ketat, sehingga berpotensi memicu tekanan fisik dan mental. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan work-life balance secara parsial maupun simultan terhadap tingkat burnout pada Community Officer Bank BTPN Syariah Kota Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif analitik. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan Community Officer yang berjumlah 40 orang, di mana sampel diambil menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat burnout ( $t$  hitung 4,247 >  $t$  tabel 2,026 : sig= 0,000). Sebaliknya, work-life balance secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat burnout ( $t$  hitung 0,331 <  $t$  tabel 2,026 : sig = 0,757). Secara simultan, beban kerja dan work-life balance berpengaruh signifikan terhadap tingkat burnout ( $F$  hitung 16,368 >  $F$  tabel 3,244 : sig = 0,000). Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,685 menunjukkan hubungan yang kuat antar variabel, dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,469 (46,9%), sedangkan 53,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Kesimpulannya, beban kerja operasional yang berat merupakan pemicu utama burnout, sementara work-life balance tidak menjadi penentu mandiri karena karakteristik pekerja lapangan yang telah mengantisipasi keterbatasan waktu pribadi sebagai risiko jabatan. Namun secara bersama-sama, akumulasi kedua variabel tersebut terbukti meningkatkan kelelahan kerja secara nyata.



© 2026 The Authors. Published by The Indonesian Futures Insight. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Industri perbankan Syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam satu decade terakhir. Seiring dengan meningkatnya literasi keuangan Syariah di masyarakat, bank Syariah dituntut untuk terus berekspansi dan meningkatkan produktifitas guna bersaing dengan perbankan konvensional. Pertumbuhan yang pesat ini membawa konsekuensi pada tingginya standar kinerja yang ditetapkan perusahaan bagi para karyawan. Dalam upaya mencapai target pertumbuhan aset dan pembiayaan, sumber daya manusia (SDM) menjadi aset krusial yang dipacu untuk bekerja dengan efisiensi dan produktifitas maksimal.

Salah satu industri perbankan Syariah yang memiliki model bisnis unik dalam menjangkau masyarakat bawah adalah BTPN Syariah. Melalui fokus pada segmen nasabah prasejahtera produktif BTPN Syariah menempatkan Community Officer (CO) sebagai ujung tombak perusahaan. Community Officer memiliki peran yang spesifik dan kompleks yang berbeda dari staf perbankan pada umumnya. Community Officer bertugas sebagai agen lapangan, mulai dari melakukan sosialisasi, seleksi calon nasabah, proses pencairan pembiayaan, hingga pendampingan kelompok dan penagihan rutin yang dilakukan di pemukiman-pemukiman nasabah.

Kondisi Operasional yang berat ini berpotensi besar menimbulkan Burnout pada Community Officer. Menurut Maslach (1982), Burnout adalah sindrom emosional, fisik, dan mental akibat stress kerja berkepanjangan. Burnout atau kelelahan kerja pada Community Officer ditandai dengan kelelahan emosional yang hebat dan penurunan rasa pencapaian pribadi dalam berkerja.

Jika tingkat Burnout ini tinggi, hal tersebut tidak hanya merugikan Kesehatan mental karyawan, tetapi juga berdampak buruk pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, seperti meningkatnya turnover (pengunduran diri) dan penurunan kualitas pelayanan kepada nasabah.

**Tabel 1 Data Karyawan Yang Mengundurkan Diri Tahun 2023-2025**

| NO | TAHUN | JUMLAH   |
|----|-------|----------|
| 1. | 2023  | 5 Orang  |
| 2. | 2024  | 8 Orang  |
| 3. | 2025  | 14 Orang |

Sumber : Bank BTPN Syariah Cabang Serang

Dari hasil pra survey yang disajikan pada Tabel 1, terlihat adanya tren peningkatan pegawai yang mengundurkan diri secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 5 karyawan keluar, angka ini naik menjadi 8 karyawan pada tahun 2024, dan terus melonjak hingga mencapai 14 karyawan pada tahun 2025.

Faktor utama yang menjadi pemicu tingginya angka Burnout adalah beratnya beban kerja Community Officer. Beban kerja adalah jumlah tugas, tanggung jawab, dan tekanan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, yang dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan. Menurut Robbins dan Judge (2017) beban kerja adalah persepsi karyawan terhadap jumlah pekerjaan yang berlebihan relative terhadap waktu dan kemampuan.

Tugas Community Officer tidaklah ringan. Community Officer dituntut untuk memenuhi target pembiayaan yang ketat serta menjaga kualitas pembiayaan agar tidak terjadi kemacetan (Non-Performing Financing). Secara operasional Community Officer harus menempuh perjalanan jauh setiap harinya, berpindah dari satu desa ke desa lain dengan berbagai cuaca kondisi cuaca yang tidak menentu. Beban kerja yang tinggi ini mencakup aspek fisik (mobilitas lapangan) dan mental (tanggung jawab atas setoran nasabah serta pencapaian target bulanan).

Job desk Community Officer yaitu sosialisasi dan seleksi, layanan pertemuan rutin sentra (PRS), melakukan penagihan dan juga Community Officer bertanggung jawab menjaga kualitas pembiayaan, sehingga jika ada nasabah macet Community Officer harus melakukan penagihan ekstra, sering kali memaksa Community Officer lembur di hari sabtu yang memangkas waktu istirahat karyawan. Kondisi ini diperparah dengan sikap atasan yang hanya fokus pada target angka dan memberikan teguran tanpa memberikan solusi atas kendala dilapangan, yang akhirnya membuat karyawannya kelelahan secara fisik dan mental.

Selain beban kerja yang ekstrem, faktor lain yang memicu Burnout adalah terganggunya keseimbangan hidup karyawan atau Work Life Balance. Menurut Frade dan Johnstone (2003) Work Life Balance adalah kemampuan karyawan untuk menyeimbangkan waktu kerja fleksibel dengan komitmen pribadi.

Aktivitas Community Officer sering kali melibatkan beban kerja tinggi, seperti kunjungan lapangan intensif, target penyaluran, dan jam kerja Panjang sering kali menyita waktu pribadi. Ketika batas antara urusan pekerjaan dan urusan personal menjadi kabur, karyawan kehilangan kesempatan untuk memulihkan energi fisik dan mental mereka. Kondisi beban kerja yang berat dan terganggunya Work Life Balance yang terjadi secara terus menerus dalam jangka panjang dapat berujung pada fenomena Burnout.

Work Life Balance pada Community Officer berada dalam kondisi yang rentan terganggu akibat benturan antara status pernikahan dan tuntutan waktu kerja. Bagi Community Officer yang belum menikah, jam kerja yang sering kali melorot hingga larut malam (overtime) untuk menyelesaikan administrasi lapangan membuat mereka kehilangan waktu bersosialisasi dan waktu pribadi, sementara bagi Community Officer yang sudah menikah, kegagalan untuk pulang tepat waktu (on-time) secara langsung memicu konflik peran karena terpengkasnya waktu untuk mengurus keluarga dan anak. Ketidakmampuan mengontrol waktu kerja akibat tingginya beban operasional ini membuat para Community Officer baik yang lajang maupun yang sudah berkeluarga—sulit memisahkan urusan profesional dengan kehidupan pribadi, sehingga memicu kejenuhan dan kelelahan emosional yang mendalam.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai bagaimana pengaruh beban kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kelelahan mental menjadi sangat penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Work-Life Balance Terhadap Tingkat Burnout pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang”.

## **KAJIAN TEORITIK**

### ***Burnout***

Maslach dan Leiter (dalam Priansa, 2021) mendefinisikan burnout sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi utama: kelelahan emosional (emotional exhaustion), depersonalisasi (depersonalization), dan penurunan rasa pencapaian pribadi (reduced personal accomplishment). Afandi (2023) menambahkan bahwa burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang amat sangat akibat keterlibatan jangka panjang dalam situasi kerja yang menuntut secara emosional. Kasmir (2023) serta Wibowo (2022) menegaskan bahwa pekerjaan yang melibatkan interaksi publik secara intensif dengan target finansial yang ketat merupakan lingkungan yang paling rentan terhadap sindrom kelelahan psikis ini.

### **Beban Kerja**

Sunyoto (2022) dan Hasibuan (2022) menjelaskan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keahliannya. Menurut Koesomowidjojo (2024), pengukur beban kerja mencakup tiga dimensi indikator utama: (1) Kondisi Pekerjaan (tingkat kesulitan, lingkungan kerja, dan risiko kerja), (2) Target yang Harus Dicapai (volume tugas, standar hasil, dan ketepatan waktu), serta (3) Penggunaan Waktu Kerja (waktu kerja efektif, waktu istirahat, dan jam kerja berlebih/lembur).

### ***Work Life Balance***

Kasmir (2023) dan Sutrisno (2024) mengartikan work-life balance sebagai kemampuan individu dalam mengelola prioritas, waktu, dan energi secara harmonis antara peran profesional dan kehidupan pribadi tanpa menimbulkan benturan peran. Fisher (dalam Handayani, 2022) membagi indikator work-life balance ke dalam empat dimensi: (1) Work Interference with Personal Life (WBP), (2) Personal Life Interference with Work (PLW), (3) Work Enhancement of Personal Life (WEP), dan (4) Personal Life Enhancement of Work (PLE).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif analitik untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel. Penelitian dilaksanakan di Bank BTPN Syariah Kota Serang dari bulan April hingga Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Community Officer (CO) di Bank BTPN Syariah Kota Serang yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh (sensus) Sugiyono (2019), di mana seluruh anggota populasi (40 orang) dijadikan sampel penuh guna memperoleh representasi kondisi lapangan yang akurat. Teknik Pengumpulan data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang diukur menggunakan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 9 butir pernyataan variabel Burnout (Y), 9 butir variabel Beban Kerja (X1), dan 12 butir variabel Work-Life Balance (X2). Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan seperti data pengunduran diri karyawan. Teknik analisis data diolah menggunakan SPSS versi 26, mencakup: (1) Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas Pearson Product Moment dan Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha), (2) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas Shapiro-Wilk, Uji Multikolinearitas VIF/Tolerance, dan Uji Heteroskedastisitas Glejser), serta (3) Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi (R), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji Partial (t), dan Uji Simultan (F).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Uji-t bertujuan untuk menguji berpengaruh atau tidaknya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial, disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji t**

|       |                      | Coefficients <sup>a</sup>      |               | Standard<br>ized<br>Coeffi<br>cients |       |      | Collinearity<br>Statistics |       |
|-------|----------------------|--------------------------------|---------------|--------------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|
| Model |                      | Unstandardized<br>Coefficients | Std.<br>Error | Beta                                 | T     | Sig. | Tolera<br>nce              | VIF   |
| 1     | (Constant)           | 4.014                          | 5.119         |                                      | .784  | .438 |                            |       |
|       | Beban<br>Kerja       | .746                           | .176          | .654                                 | 4.247 | .000 | .605                       | 1.653 |
|       | Work Life<br>Balance | .042                           | .136          | .048                                 | .311  | .757 | .605                       | 1.653 |

Sumber : Output SPSS 26.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung. Sedangkan nilai yang dihasilkan dari uji hipotesis untuk thitung sebesar 4,247. Diketahui nilai ttabel sebesar 2,026. Nilai thitung lebih besar dari tabel (thitung 4,247 > ttabel 2,026), maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara beban kerja terhadap Burnout di BTPN Syariah Kota Serang.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung. Sedangkan nilai yang dihasilkan dari uji hipotesis untuk thitung sebesar 0,331. Diketahui nilai t tabel sebesar 2,026. Karena nilai thitung lebih kecil dari ttabel (thitung 0,331 < ttabel 2,026), maka  $H_o$  diterima  $H_a$  ditolak. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial Work Life Balance tidak berpengaruh signifikan terhadap Burnout di BTPN Syariah Kota Serang.

**Tabel 2. Hasil Uji Anova**

| Model |                      | ANOVA <sup>a</sup>             |               | Standard<br>ized<br>Coeffici<br>ents | T     | Sig. | Collinearity<br>Statistics |       |
|-------|----------------------|--------------------------------|---------------|--------------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|
|       |                      | Unstandardized<br>Coefficients | Std.<br>Error |                                      |       |      | Tolera<br>nce              | VIF   |
| 1     | (Constant)           | 4.014                          | 5.119         |                                      | .784  | .438 |                            |       |
|       | Beban<br>Kerja       | .746                           | .176          | .654                                 | 4.247 | .000 | .605                       | 1.653 |
|       | Work Life<br>Balance | .042                           | .136          | .048                                 | .311  | .757 | .605                       | 1.653 |

- a. Dependent Variable: Burnout  
 b. Predictors: (Constant), Work Life Balance, Beban Kerja  
 Sumber : Output SPSS 26.

Diketahui nilai Ftabel sebesar 3,25. Dari hasil perhitungan didapat nilai Fhitung = 16.368, untuk menentukan apakah pengaruhnya signifikan atau tidak, maka dilakukan perbandingan nilai Fhitung = 16,368 > Ftabel 3,25. Hasil uji F ditunjukkan pada Tabel 2.

Berdasarkan kriteria uji diatas dan hasil perthitungan, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Beban kerja dan Work Life Balance terhadap Burnout.di BTPN Syariah Kota Serang.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Beban Kerja (X1) sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05 (Sig.0,000 < 0,05). Nilai koefisien regresi untuk variabel ini bernilai positif sebesar 0,746. Hal ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Burnout Community Officer BTPN Syariah Kota Serang. Dengan kata lain, semakin tinggi atau berat beban kerja yang dirasakan oleh Community Officer, maka akan semakin meningkat pula tingkat Burnout (kelelahan kerja) yang mereka alami.

Secara deskriptif, nilai rata-rata (mean) variabel Beban Kerja menunjukkan angka 32,10. Hal ini mencerminkan tingginya beban operasional di lapangan yang harus ditanggung oleh para informan/responden. Tugas seorang Community Officer (CO) sebagai ujung tombak perusahaan, yang meliputi sosialisasi, seleksi nasabah prasejahtera, proses pencairan pembiayaan, pendampingan kelompok melalui Pertemuan Rutin Sentra (PRS), hingga penagihan rutin. Mobilitas fisik yang tinggi antar-desa dengan kondisi cuaca tidak menentu serta tanggung jawab mental menjaga kualitas pembiayaan agar tidak macet menjadi pemicu utama tingginya tekanan kerja.

Hasil penelitian ini secara penuh mendukung teori Burnout yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (dalam Priansa), yang mendefinisikan Burnout sebagai sindrom psikologis berupa kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi akibat stres kronis karena ketidakseimbangan tuntutan kerja dengan sumber daya individu. Beban kerja fisik dan mental yang ekstrem memicu indikator kelelahan emosional pada CO, di mana mereka merasa terkuras secara mental karena tuntutan pencapaian target bulanan dan penagihan ekstra.

Selain itu, temuan ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa beban kerja merupakan persepsi karyawan terhadap jumlah pekerjaan berlebih yang tidak sebanding dengan waktu dan kemampuan. Ketika CO terpaksa melakukan kerja lembur pada hari Sabtu demi menyelesaikan administrasi lapangan atau melakukan penagihan ekstra, hal tersebut mengonfirmasi indikator penggunaan waktu kerja berupa jam kerja berlebih dari Koesomowidjojo. Dampaknya, seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan, beban kerja berlebih memicu kelelahan fisik-mental serta stres yang berujung pada tingginya angka pengunduran diri (turnover) karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kota Serang.

Temuan ini sangat sejalan dan mendukung penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian Rhamdhan & Raharjo (2025) menyimpulkan bahwa beban kerja operasional harian di sektor perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kurva burnout. Lineuwih, I. I., Sariwulan, T., & Fidhyallah, N. F. (2023) menyatakan bahwa volume tugas harian yang berlebih serta tekanan tanggung jawab secara langsung berkontribusi memicu kelelahan emosional karyawan. Tasya Hanifah, Mohammad Rizan, & Suherman (2023) membuktikan bahwa beban kerja berlebih yang berkepanjangan pada industri bertipikal high-pressure secara signifikan mempercepat sindrom burnout. Ningsih & Rijanti (2023) mengonfirmasi bahwa indikator pencapaian target volume tugas pada lembaga keuangan menjadi prediktor utama timbulnya emotional exhaustion (kelelahan emosional).

Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas landasan empiris sebelumnya bahwa beban operasional lapangan dan desakan target finansial harian merupakan faktor determinan utama yang paling dominan dalam memicu burnout pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang

Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Work-Life Balance (X2) sebesar 0,757, yang berarti jauh lebih besar dari 0,05 ( $\text{Sig } 0,757 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa Work-Life Balance secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout Community Officer BTPN Syariah Kota Serang.

Hasil ini menjadi temuan yang menarik dalam penelitian ini. Secara deskriptif, nilai rata-rata variabel Work-Life Balance adalah sebesar 45,10. Meskipun dalam fenomena latar belakang disebutkan bahwa batasan waktu kerja dan pribadi para CO sering kali kabur akibat tuntutan lapangan, hasil uji parsial membuktikan bahwa tinggi atau rendahnya keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance) individu CO tidak menjadi penentu utama munculnya Burnout.

Kondisi ini diduga terjadi karena karakteristik mayoritas responden didominasi oleh karyawan dengan masa kerja yang relatif baru, yaitu 1–2 tahun sebanyak 47,5%, serta latar belakang pendidikan SMA/Sederajat sebesar 75%. Pada profil demografis seperti ini, para pekerja lapangan cenderung memiliki toleransi atau penerimaan yang tinggi terhadap jam kerja yang panjang sebagai konsekuensi awal dari realitas pekerjaan sektor perbankan lapangan. Mereka memandang konflik waktu kerja sebagai risiko jabatan yang tidak langsung memicu kelelahan psikologis, asalkan motivasi kerja atau kebutuhan finansial mereka masih terpenuhi. Temuan parsial ini tampak tidak searah dengan asumsi umum teori Kasmir atau Sutrisno yang menyatakan bahwa ketidakmampuan menyeimbangkan peran profesional dan keluarga akan langsung memicu benturan peran dan tekanan psikologis (Burnout). Namun, hasil ini membuktikan pendapat Sutrisno dalam dimensi lain, yakni keseimbangan bersifat subjektif dan didasarkan pada rasa puas di kedua domain. Bagi para CO di Kota Serang, aspek work-life balance dinilai sebagai faktor sekunder yang telah diantisipasi sejak awal bekerja, sehingga kenyamanan waktu pribadi tidak secara nyata menaikkan atau menurunkan sindrom Burnout mereka secara mandiri.

Temuan ini memberikan sudut pandang pembandingan (differentiation) terhadap beberapa penelitian terdahulu yaitu Perbedaan Temuan dengan P. Wijandra & Raharjo (2025) serta Rhamdhan & Raharjo (2025) pada penelitian terdahulu yang meneliti karyawan bank umum/milenial korporat, work-life balance terbukti berpengaruh negatif signifikan meredam burnout. Namun pada Community Officer mikro-syariah di lapangan, keseimbangan waktu pribadi tidak serta-merta menurunkan burnout selama tekanan beban kerja dan target harian tetap tinggi. Kesejajaran Komparatif dengan Triana, Jufri, & Yulianty (2025) dan Saputra et al. (2024): Penelitian terdahulu memosisikan work-life balance bukan sebagai penggerak tunggal, melainkan sebagai variabel mediasi atau buffer (penahan). Temuan pada BTPN Syariah ini menguatkan tesis bahwa keseimbangan hidup tidak dapat berdiri sendiri mereduksi burnout tanpa adanya perbaikan mendasar pada struktur beban kerja harian perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian simultan melalui Uji F, ditemukan nilai F hitung sebesar 16,368 dengan nilai signifikansi 0,000 ( $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ ). Karena  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $16,368 > 3,25$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja (X1) dan Work-Life Balance (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout (Y) pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang.

Pembahasan ini memperkuat Teori Integratif Stres Kerja dari Wibowo, yang menyatakan bahwa Burnout merupakan hasil kumulatif dari ketidakseimbangan tuntutan pekerjaan (situasional) dengan sumber daya pemulihan (recovery resources) yang dimiliki oleh individu. Ketika seorang Community Officer dihadapkan pada volume tugas yang masif, target pembiayaan yang ketat, dan kewajiban penagihan harian lapangan (Beban Kerja yang tinggi), dan di saat yang sama hak waktu

istirahat mereka terpengang untuk administrasi sehingga sulit memulihkan energi psikologis (Work-Life Balance terganggu) , maka kedua variabel ini berkolaborasi secara destruktif menciptakan kejenuhan luar biasa.

Kombinasi dari beban operasional hulu-hilir yang berat serta hilangnya batas ruang personal pada akhirnya mendorong munculnya tiga indikator Burnout secara utuh kelelahan emosional karena terkurasnya mental , depersonalisasi yang memicu sikap sinis/jenuh terhadap rutinitas lapangan , serta rendahnya rasa pencapaian pribadi akibat rasa tidak berdaya menghadapi tekanan target perusahaan.

Temuan pengujian simultan ini memperkuat temuan-temuan relevan terdahulu seperti Tadu, Nursiani, dkk. (2024) mengonfirmasi bahwa variabel dinamika kerja dan keseimbangan hidup secara simultan memberi dampak nyata terhadap stabilitas emosional dan produktivitas karyawan bank. Amelia (2023) & Lineuwih et al. (2023) membuktikan bahwa interaksi simultan antara tingginya beban operasional harian dan terganggunya peran personal terbukti secara sah secara statistik meningkatkan akumulasi tingkat burnout.

## KESIMPULAN

Beban Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat Burnout (Y) pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $4,247 > t$  tabel  $2,026$ . Dengan demikian, semakin tinggi atau berat beban kerja operasional yang mencakup aktivitas fisik lapangan dari hulu ke hilir serta tekanan mental dalam mengejar target finansial bulanan, maka akan semakin meningkat pula tingkat Burnout (kelelahan kerja kronis) yang dialami oleh para Community Officer.

Work-Life Balance (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout (Y) pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar  $0,757 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $0,331 < t$  tabel  $2,026$ . Temuan ini mengindikasikan bahwa tinggi atau rendahnya keseimbangan kehidupan kerja individu CO bukan merupakan faktor penentu utama yang memicu atau meredam Burnout. Hal ini dikarenakan mayoritas karyawan didominasi oleh masa kerja yang relatif baru (1-2 tahun) dan berpendidikan SMA/Sederajat yang cenderung menganggap keterbatasan waktu pribadi sebagai risiko jabatan yang telah diantisipasi sejak awal bekerja.

Beban Kerja (X1) dan Work-Life Balance (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout (Y) pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang. Berdasarkan uji F, diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar  $16,368 > F$  tabel  $3,25$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi atau sumbangan pengaruh terhadap tingkat Burnout sebesar  $46,9\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $53,1\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar pemodelan penelitian ini.

## Implikasi

Telah teruji bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Burnout. Hal ini menunjukkan bahwa beban tugas lapangan yang tinggi saat ini merupakan faktor utama pemicu kelelahan kerja karyawan. Telah teruji bahwa Work-Life Balance tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi Community Officer, keseimbangan waktu pribadi bukanlah faktor penentu utama yang mendasari munculnya kejenuhan kerja di lingkungan kerja saat ini. Telah teruji bahwa beban kerja dan work-life balance secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap tingkat Burnout pada Community Officer BTPN Syariah Kota Serang, dengan kontribusi gabungan sebesar  $46,9\%$ . Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa Burnout pada karyawan lapangan merupakan hasil dari tingginya tuntutan tugas operasional yang berinteraksi langsung dengan terganggunya ruang personal karyawan. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu mengontrol volume target harian sekaligus mengawasi jam kerja agar akumulasi beban kerja karyawan dapat ditekan secara efektif demi menciptakan suasana kerja yang lebih produktif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator (Edisi Revisi 2023). Riau: Zanaf Publishing.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, R. (2022). *Manajemen Keseimbangan Kerja dan Kehidupan (Work Life Balance)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan, M. S. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Kasmir. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Koesomowidjojo, S. R. (2024). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Priansa, D. J. (2021). *Perencanaan dan Pengembangan SDM (Edisi Cetak Ulang 2026)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. London: Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutrisno, E. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Umar, H. (2019). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja (Edisi Kelima)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Amelia, E. (2023). *Pengaruh Beban Kerja, Burnout, dan Work Life Balance Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT Bank Tabungan Negara KC Jakarta Melawai*. Repository UPNVJ, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (2003). Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325-335.
- Lineuwih, I. I., Sariwulan, T., & Fidhyallah, N. F. (2023). *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Burnout Karyawan*. Sinomika Journal, Universitas Negeri Jakarta, 1(6), 1420-1432.
- Ningsih, & Rijanti. (2023). *Pengaruh Work Life Balance dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi*. E-Theses UIN Malang, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Putra, A., & Mujiati, N. W. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Burnout Karyawan Sektor Jasa Keuangan*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 12(3), 245-260.
- Rhamdhan, A. G., & Raharjo, R. J. H. (2025). *Pengaruh Beban Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap Burnout Pada Karyawan Generasi Milenial Di Sektor Perbankan*. Innovative: Journal Of Social Science Research, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 5(1), 112-124.
- Saputra, R. D., Rahayu, A. S. L., dkk. (2024). *Peran Work Life Balance dalam Memediasi Hubungan Beban Kerja, Dukungan Sosial, Penghargaan, dan Burnout pada Pegawai Bank*. Journal Publicuho, Universitas Halu Oleo, 7(2), 88-101.
- Tadu, I. A., Nursiani, N. P., dkk. (2024). *Pengaruh Work-Life Balance dan Burnout terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perempuan pada Bank NTT Kantor Pusat Kota Kupang*. GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Nusa Cendana, 5(1), 45-58.
- Hanifah, T., Rizan, M., & Suherman. (2023). *The Effect of Workload and Work-Life Balance on Burnout through Job Stress*. Journal of Business and Management Studies (JBMS), Al-Kindi Publisher, 5(2), 15-27.
- Triana, W., Jufri, A., & Yulianty, P. D. (2025). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Pegawai Rumah Sakit Pasar Minggu Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI), Dinasti Review, 6(3), 310-322.
- Wijandra, P., & Raharjo, R. J. H. (2025). *Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work-Life Balance) Terhadap Burnout Pada Karyawan Generasi Milenial di Bank Syariah*. Innovative: Journal Of Social Science Research, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, 5(2), 201-215.